

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los
trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Angello Alejandro Vasquez Chavez

ASESOR

Angel Eduardo Llatas Rivas

<https://orcid.org/0000-0002-1452-808X>

Chiclayo, 2023

**Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral
de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo
2021**

PRESENTADA POR:

Angello Alejandro Vasquez Chavez

**A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Luis Augusto Angulo Bustios

PRESIDENTE

Nelly Yolanda Aguilar Amaya

SECRETARIO

Angel Eduardo Llatas Rivas

VOCAL

Dedicatoria

Ofrezco la presente tesis a Dios y a mi familia, A Dios, por brindarme la fortaleza y las ganas para poder culminar los estudios de administración de empresas. A mi esposa, María Teresa Del Carmen Melchor Panta, quien estuvo conmigo en todo momento y me dio las fuerzas para seguir adelante, dándome ánimos y creyendo en mí. A mis padres, mis suegros, mi cuñado y mi familia por demostrarme que si uno se lo propone puede llegar lejos, agradezco su paciencia, las recomendaciones y el ímpetu en todo instante.

Agradecimientos

Un especial reconocimiento a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por todo lo aprendido en esta casa de estudios, los cuales me ayudaron en mi crecimiento profesional y personal.

Gracias a mis asesores Angel Llatas Rivas, María Vigo Gálvez, Milagros Gamarra Uceda por los conocimientos impartidos en clase los cuales hicieron posible que terminara esta etapa de mi vida.

Agradecer a mis compañeros del trabajo, que me ayudaron con el llenado de las encuestas.

3 tesis Angelo vasquez

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

10	www.ine.gub.uy Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Atlantic International University Trabajo del estudiante	<1 %
14	riull.ull.es Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.unjfsc.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
22	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www3.uniovi.es Fuente de Internet	<1 %
24	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Patricia Test Account Trabajo del estudiante	<1 %
29	JADER RODRIGUEZ CORTINA. "CONTRIBUCION AL ESTUDIO DE LA INTENSIFICACION DEL PROCESO DE SECADO DE TOMILLO (Thymus Vulgaris L.): APLICACIÓN DE ULTRASONIDOS DE POTENCIA Y SECADO INTERMITENTE", Universitat Politecnica de Valencia, 2013 Publicación	<1 %
30	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %

31	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
32	www.tesis.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
35	www.saprin.org Fuente de Internet	<1 %
36	mitarea.co Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
38	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
39	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
40	repositorio.uglobal.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
42	Submitted to Universidad Del Magdalena Trabajo del estudiante	<1 %

43	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
44	www.jisikworld.com Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
46	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
49	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Repositorio.Uladech.Edu.Pe Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
52	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante	

		<1 %
55	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	documents.tips Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.ucundinamarca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
62	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
63	www.tesis.unjbg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
64	María L. Pertegal-Felices, Juan L. Castejón-Costa, Antonio Jimeno-Morenilla. "Differences between the personal, social and emotional profiles of teaching and computer	<1 %

engineering professionals and students",
Studies in Higher Education, 2013

Publicación

65	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
66	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
67	dspace.otalca.cl:8888 Fuente de Internet	<1 %
68	rscientificas.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1 %
69	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
70	serd.artvin.edu.tr Fuente de Internet	<1 %
71	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
72	www.encolombia.com Fuente de Internet	<1 %
73	www.investigo.biblioteca.uvigo.es Fuente de Internet	<1 %
74	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
75	1library.co Fuente de Internet	<1 %

76	LV Hongjiang, HAN Chengxuan, WANG Daojin. "The relationship between emotional intelligence and leadership effectiveness: A meta-analysis", Advances in Psychological Science, 2018 Publicación	<1 %
77	elabcdelaimagen.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
78	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
79	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
80	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
81	ri.uaq.mx Fuente de Internet	<1 %
82	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
83	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
84	doczz.net Fuente de Internet	<1 %
85	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %

Índice

Resumen	17
Abstract	18
I. Introducción	19
II. Marco Teórico	21
2.1. Antecedentes del problema	21
2.2. Bases teóricas científicas	24
III. Metodología	33
3.1. Tipo y nivel de investigación	33
3.2. Bosquejo de estudio.....	33
3.3. Población, muestra y muestreo.....	33
3.4. Criterios de selección	33
3.5. Operacionalización de variables	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	35
3.7. Procedimientos	35
3.8. Tratamiento y análisis de información	35
3.9. Matriz de consistencia	36
3.10. Atenciones éticas	37
IV. Resultados y discusión	37
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	67
VII. Referencias	68
VIII. Anexos	71

Lista de Tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de variable de la Inteligencia Emocional.....	33
Tabla N° 2. Operacionalización de variable de la Satisfacción Laboral.....	34
Tabla N° 3. Matriz de consistencia.....	36
Tabla N° 4. Alfa de Cronbach de la variable Inteligencia emocional.....	37
Tabla N° 5. Alfa de Cronbach de las dimensiones de Inteligencia Emocional.....	38
Tabla N° 6. Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción laboral.....	39
Tabla N° 7. Alfa de Cronbach de las dimensiones de Satisfacción Laboral.....	39
Tabla N° 8. Población según Edad.....	39
Tabla N° 9. Población según Sexo.....	40
Tabla N° 10. Población según Tiempo de Trabajo.....	41
Tabla N° 11. Población según Condición de Trabajo.....	42
Tabla N° 12. Dimensión Atención a las emociones.....	43
Tabla N° 13. Dimensión Claridad emocional.....	44
Tabla N° 14. Dimensión Reparación emocional.....	45
Tabla N° 15. Total variable Inteligencia emocional.....	46
Tabla N° 16. Dimensión Satisfacción con la supervisión.....	47
Tabla N° 17. Dimensión Ambiente laboral.....	48
Tabla N° 18. Dimensión Prestaciones percibidas.....	49
Tabla N° 19. Dimensión Satisfacción intrínseca.....	50
Tabla N° 20. Dimensión Participación.....	51
Tabla N° 21. Total Satisfacción laboral.....	52
Tabla N° 22. Total Inteligencia Emocional Agencia Makro.....	53
Tabla N° 23. Total Satisfacción Laboral Agencia Makro.....	54
Tabla N° 24. Total Inteligencia Emocional Agencia Pedro Ruiz.....	55
Tabla N° 25. Total Satisfacción Laboral Agencia Pedro Ruiz.....	56
Tabla N° 26. Total Inteligencia Emocional Agencia Moshoqueque.....	57
Tabla N° 27. Total Satisfacción Laboral Agencia Moshoqueque.....	58
Tabla N° 28. Total Inteligencia Emocional Agencia Chiclayo.....	59
Tabla N° 29. Total Satisfacción laboral Agencia Chiclayo.....	60

Lista de Figuras

Figura N° 1. Población según Edad.....	39
Figura N° 2 Población según Sexo.....	40
Figura N° 3. Población según Tiempo de Trabajo.....	41
Figura N° 4. Población según Condición de Trabajo.....	42
Figura N° 5. Dimensión Atención a las emociones.....	43
Figura N° 6. Dimensión Claridad emocional.....	44
Figura N° 7. Dimensión Reparación emocional.....	45
Figura N° 8. Total variable Inteligencia emocional.....	46
Figura N° 9. Dimensión Satisfacción con la supervisión.....	47
Figura N° 10. Dimensión Ambiente laboral.....	48
Figura N° 11. Dimensión Prestaciones percibidas.....	49
Figura N° 12. Dimensión Satisfacción intrínseca.....	50
Figura N° 13. Dimensión Participación.....	51
Figura N° 14. Total Satisfacción laboral.....	52
Figura N° 15. Total Inteligencia Emocional Agencia Makro.....	53
Figura N° 16. Total Satisfacción Laboral Agencia Makro.....	54
Figura N° 17. Total Inteligencia Emocional Agencia Pedro Ruiz.....	55
Figura N° 18. Total Satisfacción Laboral Agencia Pedro Ruiz.....	56
Figura N° 19. Total Inteligencia Emocional Agencia Moshoqueque.....	57
Figura N° 20. Total Satisfacción Laboral Agencia Moshoqueque.....	58
Figura N° 21. Total Inteligencia Emocional Agencia Chiclayo.....	59
Figura N° 22. Total Satisfacción Laboral Agencia Moshoqueque.....	60

Lista de Anexos

Anexo N° 1 Consentimiento de datos.....	71
Anexo N° 2 Encuesta.....	72
Anexo N° 3 Validación de experto.....	75

Resumen

El presente trabajo tenía como finalidad principal establecer cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo 2021. El trabajo es de modelo descriptivo, de plan no experimental por no tocar las variables estudiadas y de corte transversal, la población estudiada estuvo conformada por 35 participantes de las áreas área comercial, representante de servicios, funcionarios de negocios y servicios, funcionarios de consumo y los gerentes de las 4 agencias que trabajan actualmente en la entidad financiera. Se utilizaron 2 instrumentos en la compilación de la información, para la variable inteligencia emocional se usó el formulario TMMS – 24, en relación a la variable satisfacción laboral se usó el formulario S20/23, ambos instrumentos fueron validados por medio de la evaluación por opinión de especialistas. Los logros determinaron un 68,57% que cuentan con una apropiada inteligencia emocional, y el 45,71% cuentan con una adecuada satisfacción laboral. El resultado principal que se obtuvo en el estudio fue que no existe influencia de la inteligencia emocional respecto a la satisfacción laboral con un nivel de significancia de $p=0.235 > 0.05$.

Palabras clave: entidad financiera, inteligencia emocional, satisfacción laboral.

Clasificaciones JEL: **G2, J28, M10**

Abstract

The main purpose of this work was to establish the influence of emotional intelligence on the job satisfaction of workers in a financial entity in the city of Chiclayo 2021. The work is a descriptive model, a non-experimental plan because it does not touch the variables studied and cross-sectional, the population studied was made up of 35 participants from the commercial area, service representative, business and service officials, consumption officials and the managers of the 4 agencies that currently work in the financial institution. Two instruments were used in the compilation of the information, for the emotional intelligence variable the TMMS - 24 form was used, in relation to the job satisfaction variable the S20/23 form was used, both instruments were validated through opinion evaluation of specialists. The achievements determined 68.57% that they have an appropriate emotional intelligence, and 45.71% have adequate job satisfaction. The main result obtained in the study was that there is no influence of emotional intelligence on job satisfaction with a significance level of $p=0.235>0.05$.

Keywords: financial institution, emotional intelligence, job satisfaction.

JEL Classifications: **G2, J28, M10**

I. Introducción

En la actualidad se siguen haciendo investigaciones al respecto de si hay alguna relación o no entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, ya que como lo define Goleman (1998) la inteligencia emocional tiene la facultad para identificar, controlar y motivar los afectos, ya sea con los demás como con uno mismo y según (Locke, 1976, págs. 165-166), menciona a la satisfacción laboral como una respuesta emocional por parte del individuo hacia su empleo.

La inteligencia emocional forma una parte precisa en la mejora del ser humano en los diversos espacios comprendidos por la familia, trabajo, sociedad, etc., por lo que saber, entender y desarrollar los afectos en el lugar de trabajo, apoya a una mejora de los vínculos que existen en el ámbito laboral y fuera de él. La inteligencia emocional no solo se relaciona con la satisfacción laboral, sino que va mucho más allá, toma áreas como la del desempeño laboral, productividad (Salas, 2015, pág. 68).

Es relevante para los organismos saber cuáles son los niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores y de qué forma se vincula con la inteligencia emocional, esto les permitirá mejorar los diferentes proyectos desarrollados para conservar y robustecer sus etapas. En la comunidad bancaria existe una gran demanda de profesionales, debido a una cierta rotación en algunos niveles, sobre todo en las áreas operativas, esto se da porque existe un incremento continuo de las entidades bancarias en el país. Esto tiene relación directa con el estado de la satisfacción laboral, los colaboradores contentos mantendrán clientes satisfechos. Los trabajadores del área comercial (a) representante de servicios, (b) funcionarios de negocios y servicios, (c) funcionarios de consumo, estos son cargos operativos y muy importantes para la organización, de la misma manera estos trabajadores son los que conservan un acercamiento directo hacia los clientes de la financiera.

La capital de Chiclayo no es ajena de estos sucesos, donde parte de estos modernos enfoques repercuten en la formación profesional moderna de las entidades bancarias, es el cambio de conducta de los empleados en cuanto al trabajo que ejecutan, esto es necesario para desarrollar altos estándares de satisfacción laboral en todos los colaboradores que ejecutan su tarea, dentro de los organismos involucrados en el ambiente bancario del Perú por consiguiente también en la capital de Chiclayo.

Por lo que esta tesis plantea como problema de investigación ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria

en la capital de Chiclayo?, para ello se propuso como principal objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria de Chiclayo, los objetivos específicos a desarrollar son, determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el formulario de Satisfacción Laboral S20/23 de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo, identificar el nivel de la inteligencia emocional mediante el formulario TMMS – 24 de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo, cotejar las categorías de inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores de una compañía financiera, según el sexo, su grado de educación, el cargo y sucursal de labor.

La presente investigación se justifica ya que se busca determinar el nivel de influencia que tiene la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo en el 2021, y a raíz de los alcances obtenidos recomendar soluciones de mejora, el cual se podría usar como reseña en futuros estudios semejantes con entidades bancarias.

Finalmente, la investigación contribuirá a la Institución Financiera ya que obtendrán una comprensión de la situación real de las sucursales de la ciudad de Chiclayo de acuerdo a las variables estudiadas y de esta forma ejecutar propuestas de mejora generando un resultado óptimo en la productividad de la institución.

La investigación se desarrollará en secciones, en la primera sección se describe la realidad del problema, de igual forma se desarrollan los objetivos del estudio y su relevancia en la investigación, en la segunda sección se plantean los antecedentes y las bases teóricas correspondientes al tema de investigación, en la tercera sección se planteara la metodología usada, en la cuarta sección se detalla los resultados y la discusión y finalmente, en la quinta sección se presentan las conclusiones de este trabajo de investigación y recomendaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema:

De La Cruz (2019), tuvo como objetivo principal en su investigación establecer de acuerdo con la literatura, si la inteligencia emocional repercute de alguna manera acerca de la satisfacción laboral de una institución, esta investigación se encuadra en el enfoque inductivo, lo primero que se realiza es una investigación completa de la literatura, se explora y se la estudia, posterior a ello se escoge la hipótesis que se acomode con la finalidad de comprobar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral, los resultados obtenidos según la literatura, se alcanzó deducir que en esencia la inteligencia emocional tiene una enorme influencia sobre la satisfacción laboral, ya que la inteligencia emocional al tener la facultad de entender las propias emociones y de los demás, de la misma forma ayuda a notar y por supuesto conservar una postura objetiva frente al empleo y todo lo que se refiere a este como las relaciones interpersonales.

Moral & Ganzo (2018), en su investigación tuvo como objetivo general evidenciar la conexión que puede existir entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, se procedió a medir los dos elementos en profesionales de distintos ambientes, tomando una población de 214 colaboradores con un desempeño profesional de al menos un año, las edades fueron de 18 y 65 años, el tipo de estudio que se realizó fue un diseño correlacional multivariado, se utilizaron 2 tipos de instrumentos, una medía el nivel de la inteligencia emocional mediante el autoinforme EQ-i (Bar-On, 1997) y para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el formulario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), teniendo como resultados que los años de antigüedad profesional no influyen por sí mismos a la Satisfacción Laboral, y lo realicen de manera modesta a la IE.

Hernández (2017) , en su investigación el objetivo principal fue estudiar la similitud entre satisfacción laboral e inteligencia emocional en los colaboradores del ámbito particular en la isla de Tenerife, España, se realizó un examen de similitud entre los puntos con el fin de afirmar y/o anular teorías sobre ellas, se implementaron dos teorías claras , teoría 1: A mayor nivel de inteligencia emocional del colaborador, mayor será la satisfacción laboral, y la teoría 2: A mayor vigilancia de sus emociones más satisfecho y mayor tolerancia presentan ante los métodos de control que desarrollan sobre ti, las personas del estudio estuvieron conformadas por 50 empleados de pequeñas y medianas empresas de entre los 22 a 56 años de edad, se implementaron 2 materiales de medición, un informe de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró que contiene 23 ítems y el segundo instrumento fue TMMS-24 (Trait-Meta Mood Scale)

de Salovey y Mayer con el que se calcula la inteligencia emocional que consta de 24 preguntas, obteniendo como resultado que no existe vínculo en cuanto a las variables SL y IE, (Teoría 1) entendiendo que ambos conceptos están separados totalmente y sin relación aparente entre ellos, de la teoría 2 también se descarta la veracidad tras el examen de correlación de factores de ambas variables, no se muestran en el escrito valores e importancia sobre alguno de ellos.

Albán (2015), en su estudio tiene como principal objetivo establecer la relación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en el talento humano de Proyectos Integrales PIL del Ecuador S.A, el tipo de indagación que se realizó en este estudio es de tipo experimental porque indaga las particularidades y características de un problema poco estudiado en un contexto particular y es característica ya que el estudio especifica las raíces y efectos del dilema estudiado, se contó con 2 instrumentos para validar la relación entre las 2 variables, el primero es un test que asume como objetivo conseguir información de los atributos específicos de la personalidad, el comportamiento o señalados hábitos y peculiaridades personalidades o comunes del individuo, el segundo es una progresión común de la satisfacción laboral que fue explicada por Warr, Cook y Wall en 1979 donde se agrupa la contestación cordial al argumento del oportuno trabajo y la experiencia de los empleados de un trabajo pagado, los efectos del estudio respondieron a su teoría donde se resuelve que la inteligencia emocional transgrede directamente sobre la satisfacción laboral en los participantes de la asociación organizacional de Proyectos Integrales del Ecuador PIL S.A.

Yajamin (2012), en su informe de estudio tuvo como objetivo principal distinguir los valores de los elementos de inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral del Talento Humano que trabaja en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito, el diseño del estudio fue no experimental, el tipo de estudio fue relacional en la medida que los efectos alcanzados en el cálculo del fenómeno serán aplicados para estudiar las particularidades correspondientes con la utilización de dos informes, uno sobre la satisfacción laboral y el otro para inteligencia emocional para lo cual se utilizó una población de 33 trabajadores, dando como resultados una investigación satisfactoria dado que la teoría y la relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral son afirmadas por los colaboradores de la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR.

Velarde & Tamayo (2020), en su investigación el objetivo principal fue establecer la proximidad que figura en medio de la inteligencia emocional, el estrés y la satisfacción laboral

en los empleados de una empresa financiera en la ciudad de Arequipa, el esquema de este estudio fue no experimental descriptivo, asociativo de comparación y de correlación simple, ya que estudio la agrupación entre las variables estudiando las discrepancias de un grupo de personas, también de corte transversal ya que las variables estudiadas se analizan en un periodo de tiempo, la población estuvo agrupada por un total de 77 empleados de una empresa financiera en la localidad de Arequipa, se tomaron 3 instrumentos para desarrollar esta investigación, el primer instrumento fue el informe de inteligencia emocional el cual mide el grado de inteligencia emocional del sujeto, la segunda herramienta es una escala de evaluación de reajuste social el cual suma la cantidad de hechos importantes que generan estrés en el empleado y la tercera herramienta utiliza el nivel de satisfacción en su empleo la cual suma el nivel de satisfacción reflejando la experiencia y la respuesta afectiva del empleado frente a su empleo pagado. Las respuestas del estudio demuestran que no hay conexión alguna sobre los niveles de inteligencia emocional, estrés y satisfacción laboral, ya que la entidad bancaria donde se realizó la investigación cuida mucho del bienestar de los empleados brindando capacitaciones de forma continua para desenvolverse de forma óptima para atender mejor a cada uno de los clientes.

Maldonado (2019), en su tesis tomó como su principal objetivo establecer el nivel de satisfacción laboral general de los colaboradores de una organización particular de Lima, el estudio fue de tipo descriptiva, el diseño fue no experimental transversal ya que no manipula la variable, la población estuvo conformada por el total de 25 colaboradores del área de Recursos Humanos de una entidad privada de Lima, se usó como herramienta el formulario S20/23 el cual mide el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, dando como resultado un 96% de los encuestados tiene un nivel bajo de satisfacción laboral lo cual significa que hay exceso de trabajo, no hay compañerismo, ni incentivos por valoración, y que los empleados trabajan por cumplir y no se sienten a gusto en el centro de trabajo.

Pizarro (2018), en su estudio el objetivo primordial fue identificar la semejanza de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Redondos S.A. de Huacho, el estudio es de tipo cuantitativo ya que lo que se quiere es medir correctamente las variables del estudio, el diseño del estudio fue no experimental porque se anhela verificar los sucesos que se dan en una situación natural, con un diseño correlacional de corte transversal, la comunidad estuvo agrupada por 40 empleados de la empresa que viven en el norte chico conformada entre los 23 a 60 años de edad, la muestra del estudio es no probabilística ya que depende de las cualidades del estudio, y de tipo censal dado que la población es pequeña se

utilizará toda para la investigación. Se manejaron 2 instrumentos para la investigación, el primer instrumento fue la prueba EQ-i (Bar-On) la cual mide la inteligencia emocional y la segunda herramienta fue la escala Satisfacción laboral (SL-SPC) la cual da una conducta frecuente del empleado frente a su lugar de trabajo, los resultados obtenidos afirman no hay concordancia inmediata de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores de la organización Redondos S.A. de Huacho.

De La Torre (2018), menciona en su informe de investigación el objetivo principal fue identificar cuál es la coherencia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la área administrativa de la compañía Nicoll Perú S.A. en el año 2018, el estudio es de tipo descriptivo – correlacional, se intentó establecer la coincidencia que hay entre las variables de interés, la comunidad investigada fue agrupada por 50 personas del área administrativa del mismo nivel jerárquico, para lo cual se utilizaron dos instrumentos, el primero mide la inteligencia emocional a través de la prueba EQ-i (Bar-On), el segundo empleó un instrumento de satisfacción laboral S20/23 desarrollado por Meliá, Peiró y Jose (1998), dando como resultados que no hay coincidencia inmediata sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral por parte de los empleados del área administrativa de la compañía Nicoll Perú S.A. en el año 2018, concluyendo que la inteligencia emocional de los empleados de la compañía Nicoll Perú S.A. se basan en sus experiencias vividas al contrario de la satisfacción laboral que se refleja netamente al trabajo que desempeña cada uno.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1 Inteligencia emocional

Salovey & Mayer (1997, pág. 34), determinan a la inteligencia emocional como la facultad para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, para de esta forma poder diferenciarse entre sí, hacer uso de la información y conducir los propios pensamientos y actos.

Según Goleman (1999), refiere que la inteligencia emocional es la facultad de afirmar los afectos propios como de los demás, conocerlos, manejarlos, motivarlos de forma adecuada y llevar una relación conveniente con nosotros mismos y con los restantes.

Según Cooper & Sawaf (1997), mencionan a la inteligencia emocional como la habilidad para comprender, establecer y desarrollar de modo adecuada las emociones, puesto que estas forman parte de las relaciones e influencias.

2.2.2 Elementos de la inteligencia emocional

Para Goleman (1999), la inteligencia emocional está dividida en cinco temas primordiales:

a. Autoconocimiento o autoconciencia

Este punto se basa en conocer nuestras propias emociones, flaquezas, carencias e impulsos, preferencias, fortalezas, recursos, que conlleva:

- Conciencia emocional: este punto trata de explorar nuestras emociones y sus efectos.
- Estimación apropiada de uno mismo: está al tanto de nuestras fortalezas y debilidades.
- Seguridad en uno mismo: este punto trata todo lo referente a la seguridad en las evaluaciones que realizamos de nuestras facultades y de nosotros mismos.

b. Autorregulación

Este punto se basa en una plática interna continua, es un mecanismo de la Inteligencia Emocional que rescata de ser cautivos de nuestras emociones, involucra:

- Autocontrol: es la facultad de dirigir de forma adecuada los impulsos e impresiones que logren ser peligrosos.
- Confiabilidad: lo que se busca con este punto es conservar pautas de honestidad e integridad para con nosotros.
- Integridad: se trata de tomar el compromiso de nuestro actuar personal.
- Adaptabilidad: en este punto se habla sobre la flexibilidad para confrontar los cambios que se pueden presentar.

Innovación: este punto se basa en estar comunicativo y preparado a modernos pensamientos, caminos novedosos y la nueva investigación.

c. Motivación

La mayoría de individuos son influidos por elementos externos, como salarios altos o una distinción, posición o trabajar en alguna entidad de renombre. La motivación como tal involucra algunos aspectos que se detallaran a continuación:

- Motivación al triunfo: en esta etapa lo que se quiere ver es el esfuerzo por ser mejor o lograr un delimitado punto de vista.

- Compromiso: en este punto lo que se busca es ayudar y decidir los objetivos de la compañía.
- Determinación: habilidad para utilizar las ocasiones que se puedan manifestar y proceden con rapidez cuando salen a la luz.
- Positivismo: perseverancia que se tiene para el logro de nuestros ideales muy a pesar de las conflictos e infortunios que suscitan.

d. Empatía

Es la capacidad de atraer y reconocer las necesidades, sentimientos e inquietudes de los colaboradores. Implica:

- Simpatía por las personas: es la facultad de atraer los afectos y pensar de otros individuos dando importancia a los sucesos que les inquietan.
- Ayudar a los demás a desenvolverse: advertir las faltas de mejora extrañas y animar sus cualidades.
- Aprovechar la diversidad: labrar y alentar toda ocasión que otorgan distintas características de los individuos.
- Conciencia política: facultad para reconocer habituales emociones y de las amistades de autoridad inferiores en un determinado equipo.

e. Habilidades sociales

Llevar a los individuos a la trayectoria que se anhela, e incitar a los demás las contestaciones deseables. Requieren:

- Dominio: emplear maniobras seguras para el convencimiento.
- Comunicación: habilidad para oír rápidamente y comunicar mensajes claros y concluyentes.
- Manejo de conflictos: facultad para operar escenarios de disputa, dialogar y solucionar discrepancias.
- Liderazgo: inculcar y guiar a las caravanas y a la muchedumbre.
- Moderador de cambio: facultad para formar, guiar u operar escenarios de transformación.
- Entrelazar relaciones: nutrir procedimientos de vínculos y relaciones para calmar la obtención de objetivos.
- Colaboración y cooperación: ser competentes para laborar con los demás en la obtención de un objetivo en común.
- Habilidades de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en la obtención de metas colectivas.

2.2.3. Peculiaridades de una persona emocionalmente inteligente

Conforme el tipo de Ice Bar-On establece diferentes peculiaridades. Fragoso (2015). Los individuos emotivamente astutos son capaces de:

- Se capaces de manejar sus emociones tal cual como son.
- Se comprenden a sí mismos.
- Refrescan sus facultades de liderazgo.
- Su estilo de vida es por lo regular sana y feliz.
- Son aptos de distinguir circunstancias de ánimo de las demás. personas.
- Son responsables, conservan una relación interpersonal grata, al ser independientes no dependen de los demás.
- Son comprensibles a cualquier acuerdo.
- Realista.

2.2.4 Principales tipos de inteligencia emocional

El modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey

El esquema de las cuatro secciones igualmente citado tipos de destrezas se fundamenta en las capacidades de elaborar la referencia afectiva, sin tomar en cuenta las peculiaridades de la identidad. Gabel (2005), Fernández & Extremera (2005) y García & Giménez (2010)

Según Mayer & Salovey (1997, págs. 3-31) elaboraron 4 secciones para componer el significado e hipótesis de la inteligencia emocional, a continuación, se mencionará una a una:

Percepción emocional: es la valoración y declaración de los afectos de uno el cual nos menciona la facultad del individuo para intuir sus sentimientos y decirlas sencillamente. Los individuos con excelentes destrezas notarán y examinarán perfectamente sus emociones al resto.

Asimilación emocional: advierte la habilidad de los individuos para conocer los sentimientos del resto. Los individuos que cuenten con un nivel elevado de esta facultad acostumbran percibir las emociones de los demás de una forma más acertada y saber cómo reaccionan emocionalmente.

Comprensión emocional: se describe a la facultad que tiene un individuo para controlar los propios sentimientos, facilitándole poseer una perfecta moderación de su tensión y su

consecuente restauración de sí misma. Este tipo de individuo es capaz de volver a un estado normal ante una situación de enojo o una tensión elevada, posee de un excelente manejo de su conducta.

Regulación emocional: La siguiente sección es el uso que se da a la emoción en cuanto a su desempeño, indica la facultad que tiene un individuo para utilizar sus sentimientos en diligencias productivas y de mejora particular. Una persona que se destaca en esta medida es más propensa a desarrollarse mejor cada vez. (Davies, Stankov, & Roberts, 1998, págs. 989-1015).

Modelo de las Competencias Emocionales de Daniel Goleman

El ejemplo de las disputas afectivas de Goleman (1998) abraza una gama de destrezas proporcionando a las personas la conducción de los afectos, con los demás como con uno mismo, se muestra a la inteligencia emocional en fines de una hipótesis del crecimiento y diseña una hipótesis de ejercicio ajustable de forma inmediata al entorno profesional e institucional, medido en el augurio de la perfección profesional. Por tanto, esta posibilidad se aprecia como una hipótesis compuesta, fundada en la personalidad, conocimiento, emoción, estímulo, neurociencia e ingenio; es decir, contiene métodos mentales y no mentales (Mayeretal.2001, Matthewsetal.2002).

Este concepto inicial de Goleman está basado en 5 fases, estas luego se comprimieron a 4 etapas según Goleman (1998), (2001):

- 1) Autoconciencia: El saber de nuestros gustos, emociones, aspectos y bienes íntimos.
- 2) Compostura: la conducción de nuestras emociones, ánimos, aspectos y requerimientos propios.
- 3) Responsabilidad comunitaria: La afirmación de las emociones, inquietudes y apuros de los demás.
- 4) Conducción de las relaciones: La destreza para maniobrar mejor las conexiones y edificar puntos de apoyo, Goleman, (2001) y Boyatzis, Goleman, & Rhee (2000) buscaron y comprobaron las mencionadas dimensiones.

Modelo de la Inteligencia Emocional y Social Bar-On

Describe a la inteligencia emocional como el conjunto de actitudes enlazadas, animados de tal modo por la facultad sentimental y colectiva que tiene predominio en el trabajo del individuo,

Faltas (2017). De igual forma, examina la aptitud intrapersonal, la adaptación, la interpersonal, revisión de angustia y distribución del temple (Trujillo & Rivas-Tovar, 2005, págs. 9-24).

Intrapersonal

- Conocer los sentimientos: habilidad que se tiene para comprender las etapas sentimentales, diferenciarlos y conocer su alcance.
- Ser claro: Es la aptitud de revelar las oportunas etapas sentimentales sin perjudicar al resto, cuidar de uno mismo como de los demás.
- Conocerse: Saberse, reconocerse y amarse uno mismo.
- Auto realizarse: Es la capacidad que tiene como fin realizar lo que más nos encanta.
- Ser autosuficiente: Encaminarse, creer y disponer uno mismo.

Interpersonal

- Ser comprensivo: Entender las fases sentimentales y colocarse en el lugar de los demás.
- Adoptar y conservar conexiones comunitarias: Que sean adecuadas y beneficiosas.
- Ser solidario con las comunidades: Ayudar y favorecer a las comunidades.

Adaptación

- Solucionar dificultades: Examinar los problemas y resolverlos con notoriedad.
- Examinar la verdad: Distinguir lo que existe de lo que se analiza.
- Ser tolerante: Acomodar las oportunas fases sentimentales sobre las circunstancias que cambian continuamente.

Control de estrés

- Ser comprensivo: Admitir las circunstancias complicadas.
- Dominar los estímulos: No perder la tranquilidad.

Disposición del ánimo

- Ser afortunado: Vivir orgullosos por cuanto valemos y poseemos.
- Ser entusiasta: Ver siempre el lado maravilloso de las cosas.

2.2.2 Satisfacción Laboral

Locke (1976) manifiesta que el agrado en el empleo es una destreza encantadora el cual nace por la satisfacción propia acerca de aquellas labores competitivas, es decir las emociones son particulares, son derivadas de diversas emociones que el trabajador tiene en torno a su trabajo y las particularidades de esta.

Caballero (2002) explica a la satisfacción como “la conducta que uno tiene hacia el trabajo que se realiza. Una persona con un excelente grado de agrado en su trabajo posee cualidades

positivas hacia el mismo; al contrario de una persona que no se siente bien en su lugar de trabajo tendrá una posición negativa”.

De la misma manera Robbins & Judge (2013) concluye que la satisfacción laboral es una actitud verdadera hacia el lugar donde se trabaja. El laborar no solo es hacer actividades, es entablar relaciones con sus compañeros de trabajo.

Al conversar sobre las posiciones que tienen los colaboradores, normalmente describe a la satisfacción laboral, como una actitud real sobre el lugar de empleo que aparece desde la apreciación de las propias cualidades. Un empleado que mantiene una satisfacción elevada tendrá una actitud positiva hacia su centro de trabajo, al contrario, de un empleado con una actitud negativa (Robbins & Judge, 2013, pág. 74).

2.2.2.1 Tipos de Satisfacción Laboral

Lawler III & Porter (1967) clasifican a la satisfacción laboral en dos tipos, intrínseca y extrínseca.

- Satisfacción Intrínseca, se conecta con elementos enlazados a la labor (dificultad, diversidad, autonomía, beneficio, colaboración en las decisiones, oportunidad para el aprendizaje, etc.).
- Satisfacción Extrínseca, posee su inicio de forma externa al trabajador, unidas al entorno en el que se desarrolla la labor (vínculos con la revisión y los colegas, jornadas de empleo, reconocimientos, salarios, promoción, protección, estado físico, política de la organización, etc.).

2.2.2.2 Teoría de Satisfacción Laboral

2.2.2.2.1 Teoría de la satisfacción laboral de Ludwig Herzberg

Batista, Galvez, & Hinojosa (Batista, Galvez, & Hinojosa, 2010), plantea la tesis de los dos principios, los cuales forman perspectivas por su valor, esta plantea que lo agradable o desagradable del ambiente laboral se sujeta en la coherencia del empleo y sus emociones frente al mismo. En su tesis contó con 200 ingenieros y contadores, los cuales narraron a Herzberg la experiencia de labor extraordinariamente bueno y otra extraordinariamente mala (incidentes críticos). En su tesis manifiesta que el individuo tiene dos clases contrarias de necesidades, separadas entre sí, pero que ejercen en el comportamiento de distinta forma, la primera asume

a los factores apodados motivadores, los cuales son muy relacionados al trabajo (reconocimiento, logro, progreso, trabajo en sí, posibilidad de desarrollo y responsabilidad). El segundo factor está vinculado a los factores higiénicos o los insatisfactorios, estos no son tan eficaces como los motivadores, sin embargo, generan insatisfacción en el trabajo, y están vinculados en el hilo de su empleo porque se conecta con el entorno de este: calidad de la supervisión, política de la organización, supervisores y subalternos, trato con los colegas, salario y protección del trabajo, posición social y entorno del empleo.

2.2.2.2.2 Teoría de los acontecimientos situacionales de Paul Herse

Rojas & López (2017), manifiestan que la satisfacción laboral se define por particularidades y circunstancias, las primeras son los aspectos profesionales que el sujeto examina antes de escoger un empleo, el salario, las circunstancias del empleo y sueldo, estos puntos se les comunican al individuo antes de escoger el trabajo, los eventos circunstanciales son los componentes que el trabajador ve cuando ya emplea el puesto de trabajo, y en algunos casos asombra al mismo empleado.

2.2.2.2.4 Teoría de las metas de Edwin Locke

Locke (1976), esta teoría suele ser la más usada, vincula conceptos, determina a la satisfacción laboral como una fase entusiasta placentera, y este es la consecuencia de su propia impresión de su lugar de trabajo. Este tipo considera aumentar la eficacia, desarrollo entre los trabajadores de una empresa, el logro tiene que ir de la mano con el reconocimiento.

Esta teoría conserva dos principales características, uno es el objetivo, lo que se quiere obtener y el segundo hace referencia a la intensidad de la meta, se describe a los aspectos físicos y mentales con los que se necesitan y cuenta para lograr el objetivo.

La satisfacción está conformada por diversas capacidades, en las que se mencionan, el salario, las labores inconclusas, la promoción y el trato con el ambiente laboral.

2.2.2.3 Causas de la Satisfacción en el Trabajo

Los elementos que repercuten sobre la satisfacción laboral mencionados por Fernandez-Rios (1999), contiene factores sobre índole monetario, colectivo y mental el cual a razón de las averiguaciones recaban lo esencial en cuanto a la satisfacción laboral. En las siguientes líneas se mencionarán los siete elementos que describe Fernández-Ríos:

- 1) Remuneración monetaria. Es la retribución que se le da a los trabajadores por la labor desempeñada. Dentro de la retribución están los privilegios socioeconómicos y el sueldo los cuales ayudan a satisfacer las penurias del empleado y de su hogar.
- 2) Circunstancias físicas del ambiente del empleo. Se entiende como los elementos que rigen en un lugar desde el cual el empleado desarrolla su trabajo, como el grado de bulla, área laboral, la iluminación, temperatura, organizado e higiénico.
- 3) Estabilidad y fortaleza que brinda la compañía. Se dice a la seguridad que brinda la entidad al trabajador sobre la duración en su lugar de empleo.
- 4) Trato con los colegas de la faena: Se entablan a través de la comunicación, para obtener unas excelentes amistades con los compañeros de trabajo y con los clientes.
- 5) Soporte y consideración a los dirigentes. Se entiende como la capacidad que tiene el equipo para cumplir los mandatos y métodos que sugieran los empleadores y jefes de la empresa.
- 6) Gratitud por parte de los demás. Es el procedimiento por el cual un grupo de individuos agradecen al empleado por su excelente labor.
- 7) Oportunidad de crecimiento propio y profesional en el empleo. Es lo que percibe el empleado en su puesto de trabajo en cuanto al apoyo que la organización le brinda en el ámbito personal y profesional, mediante las capacitaciones que estos le ofrecen.

Los siete elementos como tal favorecen a la satisfacción laboral del colaborador, forjando impactos favorables.

III. Metodología

3.1. Modelo y magnitud de estudio:

El modelo de estudio es del tipo descriptiva, asociativo de comparación y de correlación simple ya que al estudiar la sociedad sobre las variables analiza las discrepancias entre grupos de individuos, de la misma forma investiga la conexión compleja sobre las variables exhibidas en el estudio.

3.2. Bosquejo de estudio:

El bosquejo del presente estudio es de tipo no experimental, conforme a que no se toman las variables y es de muestra transversal, de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014) menciona que “recolectan información en un momento determinado y único” (pág. 93).

3.3. Población, muestra y muestreo:

En el actual estudio se realizó la técnica del recuento, se contó con el total de la población objeto de estudio, no es obligatorio establecer la muestra ni hacer muestreo ya que se utilizará el total de la población, la cantidad total será de 35 personas.

3.4. Juicios de elección:

En la presente investigación se escogerá como unidad de estudio a los trabajadores que tenga las siguientes características:

Los colaboradores a encuestar serán del área de consumo, plataforma, operaciones, al igual que los gerentes de las agencias de la entidad financiera, indistintamente de la edad que tengan.

3.5. Operacionalización de variables:

Tabla N° 1

Operacionalización de variable de la Inteligencia Emocional

INSTRUMENTOS	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Inteligencia emocional	Según Salovey & Mayer (1997), determinan a la inteligencia emocional como la facultad para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, para de esta forma poder diferenciarse entre sí, hacer uso de la información y conducir los propios pensamientos y actos.	Consideración de las emociones	Interpretación	1,2,3,4,5,6,7,8	1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Transparencia emocional	Entendimiento	9,10,11,12,13,14,15,16	
		Compensación emocional	Regularización	17,18,19,20,21,22,23,24	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida.

Tabla N° 2
Operacionalización de variable de la Satisfacción Laboral

INSTRUMENTOS	DENICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Satisfacción laboral	Locke (1976) manifiesta que el agrado en el empleo es una destreza encantadora el cual nace por la satisfacción propia acerca de aquellas labores competitivas, es decir las emociones son particulares, son derivadas de diversas emociones que el trabajador tiene en torno a su trabajo y las particularidades de esta.	Placer con la Supervisión	Relaciones personales con superiores	13	1- Muy insatisfecho 2- Bastante insatisfecho 3- Algo insatisfecho 4- Indiferente 5- Algo satisfecho 6- Bastante satisfecho 7- Muy satisfecho
			Inspección divisada	14	
			Periodicidad de inspección	15	
			Representación de inspección	16	
			Equidad y entereza de trato laboral	17	
			Soporte tomado	18	
		Entorno laboral	El aseo, pulcritud y limpieza laboral	6	
			Ambiente físico laboral	7	
			Iluminación laboral	8	
			Ventilación laboral	9	
			Temperatura laboral	10	
		Beneficios recibidos	Salario percibido	4	
			Ocasiones de formación	11	
			Ocasiones de promoción	12	
			Cumplimientos de acuerdos laborales	22	
			Modo de acuerdos en aspectos laborales	23	
		Placer intrínseco en el trabajo	Placer generado por el trabajo realizado	1	
			Ocasión de realizar cosas que resaltan	2	
			Ocasiones de realizar cosas que disfrutas	3	
			Los propósitos, la finalidad e intereses a lograr	5	
		Contribución	Habilidad para deliberar	19	
Contribución en los acuerdos de departamento	20				
Contribución en los acuerdos de grupo	21				

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida.

3.6. Técnicas e instrumentales de recolección de la información:

De acuerdo a la investigación realizada se utilizarán los siguientes instrumentos:

El Cuestionario de Inteligencia Emocional, el cual medirá el grado de inteligencia emocional del trabajador de la financiera, el instrumento fue realizado y validado por Según Salovey y Mayer (1997), quienes determinan a la inteligencia emocional como la facultad que se tiene para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, para de esta forma poder diferenciarse entre sí.

Para el segundo instrumento se utilizará un cuestionario el cual medirá el grado de satisfacción laboral que tienen los empleados de una compañía bancaria, el cual fue implementado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), este cuestionario contiene 23 preguntas que serán respondidas por el total de colaboradores de forma secreta, remarcando (X) valores del 1 al 7 a cerca de conceptos relacionados con su empleo. El formulario es tomado del inédito S4/82 de 82 ítems.

3.7. Procedimientos:

Para poder recolectar la información, se aplicarán encuestas que se desarrollarán en las cuatro agencias de la entidad financiera seleccionada, se ingresara con los colaboradores en la apertura de cada agencia para poder explicarles detalladamente en que consiste la investigación y proceder al desarrollo de la misma. La población seleccionada está conformada por las áreas de operaciones, funcionarios de consumo, funcionarios de negocios y servicios y los gerentes de cada agencia haciendo un total de 35 personas.

3.8. Tramitación y análisis de información:

Con el fin de desarrollar la investigación obtenida en el formulario se usó el programa Excel con el fin de obtener cuadros que brinden la información necesaria y el software estadístico SPSS V25 que proporcione generar el banco de información y observar las variables estudiadas. Con el fin de validar los instrumentos aplicados se pasó por una validación por juicio de expertos, para luego ser aplicada a un grupo de la población de estudio y se empleó el alfa de Cronbach a fin de determinar la confiabilidad de los instrumentales aplicados.

Se realizarán tablas estadísticas con el programa Excel, para poder dar a conocer la información obtenida. De esta forma, permitirá otorgar conclusiones referentes a la situación de las agencias de estudio sobre la satisfacción con la que trabajan sus empleados en cada una de sus áreas.

3.9. Matriz de consistencia:

Tabla N° 3

Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo?	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía financiera de Chiclayo	Existe influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo	Inteligencia emocional	Consideraciones de las emociones	Interpretación	1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
	Objetivos específicos			Transparencia emocional	Entendimiento		
				Compensación emocional	Regularización		
	Identificar el nivel de inteligencia emocional mediante el cuestionario TMMS – 24 de los colaboradores de una compañía bancaria en la ciudad de Chiclayo		Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo	Placer con la Supervisión	Relaciones personales con superiores		1. Muy insatisfecho 2. Bastante insatisfecho 3. Algo insatisfecho 4. Indiferente 5. Algo satisfecho 6. Bastante satisfecho 7. Muy satisfecho
					Inspección divisada		
					Periodicidad de inspección		
					Representación de inspección		
					Equidad y entereza de trato laboral		
					Soporte tomado		
				Entorno Laboral	El aseo, pulcritud y limpieza laboral		
					Ambiente físico laboral		
					Iluminación laboral		
					Ventilación laboral		
				Beneficios recibidos	Temperatura laboral		
					Salario percibido		
Ocasiones de formación							
Ocasiones de promoción							
Cumplimientos de acuerdos laborales							
Placer intrínseco en el trabajo	Modo de acuerdos en aspectos laborales						
	Placer generado por el trabajo realizado						
	Ocasión de realizar cosas que resaltan						
	Ocasiones de realizar cosas que disfrutas						
Los propósitos, la finalidad e intereses a lograr							

				Contribución	Habilidad para deliberar	
					Contribución en los acuerdos de departamento	
					Contribución en los acuerdos de grupo	
Metodología						
Enfoque metodológico: cuantitativo Tipo: descriptivo Diseño: no experimental, transversal				Población: 35 trabajadores de la entidad financiera		

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida.

3.10. Atenciones éticas:

Estos instrumentos aplicados en el presente estudio de tesis fueron revisados y evaluados en primera instancia por el asesor asignado, y luego fueron aprobados mediante una evaluación por juicios de expertos.

Posteriormente, se conversó con los gerentes de cada agencia de la entidad financiera asignada para dar a conocer lo que se quiere investigar indicándoles que la información recopilada contará con un propósito explorativo, cuidando de forma anónima a cada uno de los colaboradores. Esta recaudación de información se realizó en la apertura de cada agencia, donde se reunió a cada participante y se le explico en qué consistía la presente investigación brindándoles su respectivo consentimiento informado donde indicaba lo antes ya mencionado, también se les indico que contesten con total veracidad para obtener un mejor resultado en cuanto a la investigación.

IV. Resultados y discusión

4.1. Descripción de los resultados

Validación alfa de Cronbach

Tabla N° 4

Alfa de Cronbach de la variable Inteligencia emocional

Datos de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de componentes
,820	3

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida.

Tabla N° 5

Alfa de Cronbach de las dimensiones de Inteligencia Emocional

Datos totales-componentes					
	Media de la escala si se elimina el componente	Varianza de la escala si se elimina el componente	Correlación componente- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el componente
Atención emocional	62,63	125,123	,519	,300	,914
Claridad emocional	57,11	97,751	,806	,775	,606
Reparación emocional	55,06	127,173	,743	,743	,706

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

En cuanto al cuadro de arriba, se describe el alfa de Cronbach de la dimensión Inteligencia emocional con un resultado de 0.82, lo cual significa que es adecuado. Se entiende que los empleados manejan una adecuada inteligencia emocional.

Tabla N° 6

Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción laboral

Datos de Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de componentes
,937	5

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Tabla N° 7

Alfa de Cronbach de las dimensiones de Satisfacción Laboral

Estadísticos total-elemento					
	Media de la escala si se elimina el componente	Varianza de la escala si se elimina el componente	Correlación componente- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el componente
Satisfacción con la supervisión	88,74	335,020	,917	,900	,916
Ambiente laboral	93,40	441,365	,823	,697	,926
Prestaciones percibidas	97,51	362,669	,878	,786	,919
Satisfacción Intrínseca	100,14	463,244	,812	,680	,931
Participación	105,23	468,829	,943	,912	,921

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

En cuanto al cuadro de arriba, se describe el alfa de Cronbach de la dimensión Satisfacción Laboral con un resultado de 0.937, lo cual significa que es excelente. Se entiende que los empleados mantienen una excelente actitud hacia su trabajo.

Información General:

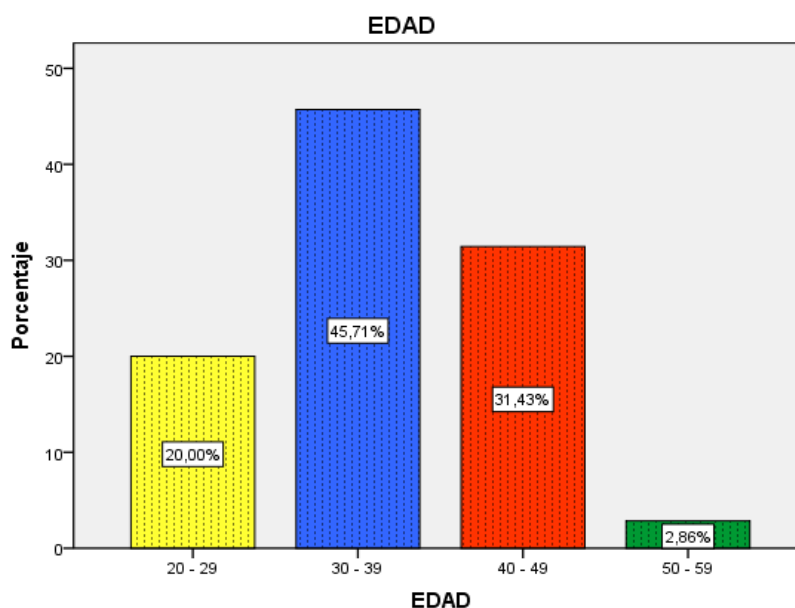
Tabla N° 8
Población según Edad

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20 - 29	7	20,0	20,0	20,0
	30 - 39	16	45,7	45,7	65,7
	40 - 49	11	31,4	31,4	97,1
	50 - 59	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

En la tabla N° 8 se visualiza del total de la población investigada según edad, se verifica que la mayor parte está entre 30 a 39 años de edad con un 45,71%, seguido de 31,4% que están entre los 40 a 49 años, un 20% entre los 20 a 29 años y solo un 2,9% oscila entre los 50 a 59 años de edad.

Figura N° 1
Población según Sexo



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

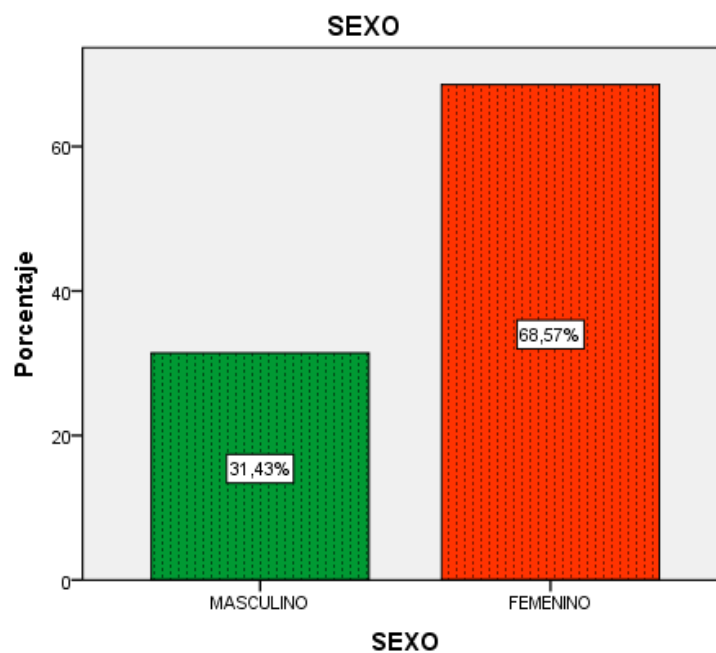
Tabla N° 9
Población según Sexo

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	11	31,4	31,4	31,4
	FEMENINO	24	68,6	68,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

En la tabla N° 9 se visualiza de la población investigada según sexo, predomina el sexo femenino con 24 mujeres que hacen un total de 68,57%, seguido de 11 hombres que hacen un 31,3% del sexo masculino.

Figura N° 2
Población según Sexo



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

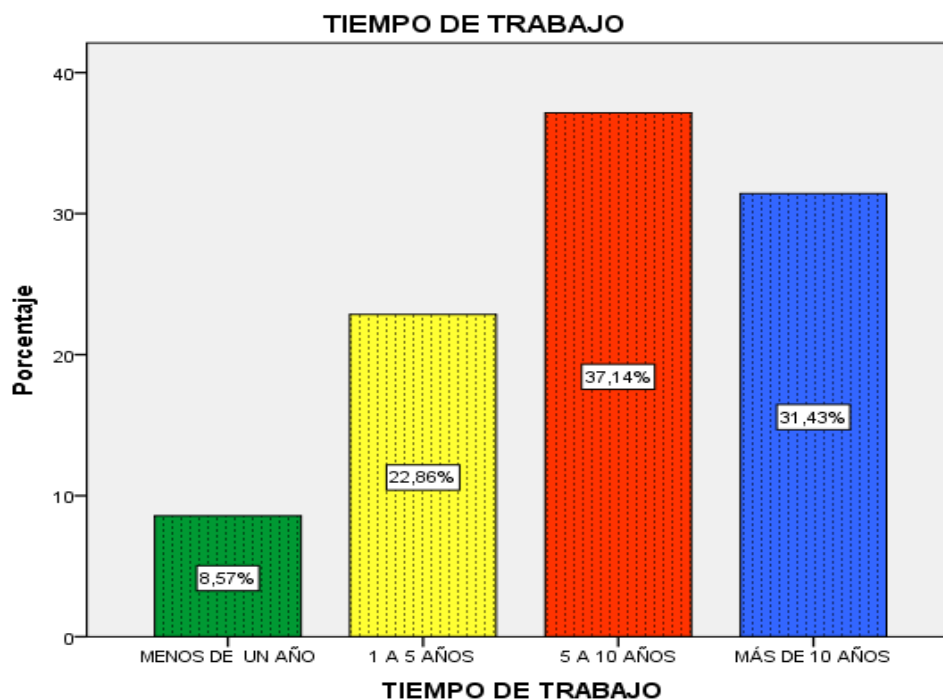
Tabla N° 10
Población según Tiempo de Trabajo

TIEMPO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MENOS DE UN AÑO	3	8,6	8,6	8,6
	1 a 5 AÑOS	8	22,9	22,9	31,4
	5 a 10 AÑOS	13	37,1	37,1	68,6
	MÁS DE 10 AÑOS	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 10 se observa del total de la población investigada, el mayor rango se encontró entre los 5 a 10 años con un 37,14%, seguido de un 31,43% que se encuentra en el rango de más de 10 años, un 22,9% tiene un tiempo de trabajo de 1 a 5 años y un 8,6% tienen menos de un año.

Figura N° 3
Población según Tiempo de Trabajo



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

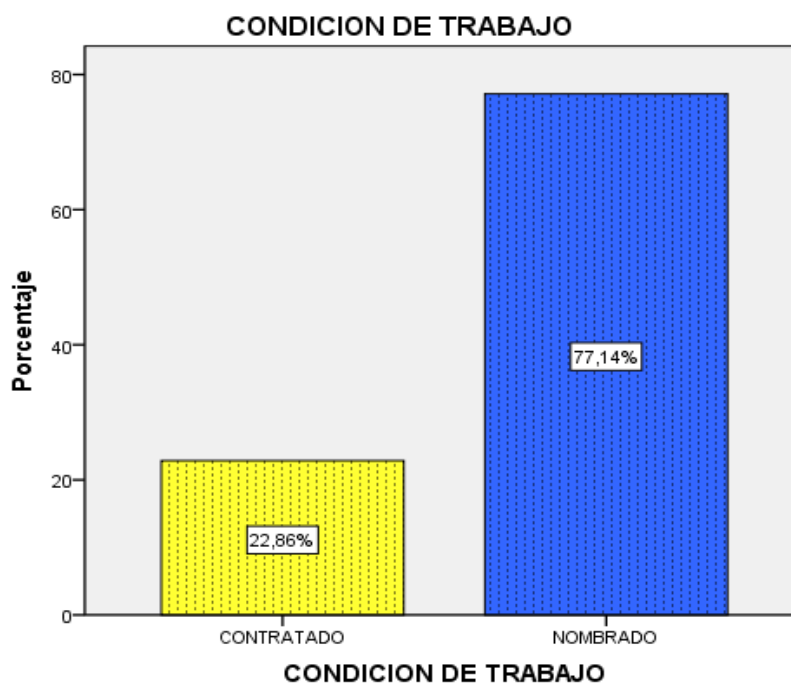
Tabla N° 11
Población según Condición de Trabajo

		CONDICION DE TRABAJO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CONTRATADO	8	22,9	22,9	22,9
	NOMBRADO	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 11 se observa de la población investigada según la condición de trabajo se aprecia que el 77,14% de empleados son nombrados y solo el 22,86 % de empleados son por contrato.

Figura N° 4
Población según Condición de Trabajo



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Dimensiones de la inteligencia emocional

Tabla N° 12

Dimensión Consideración de las emociones

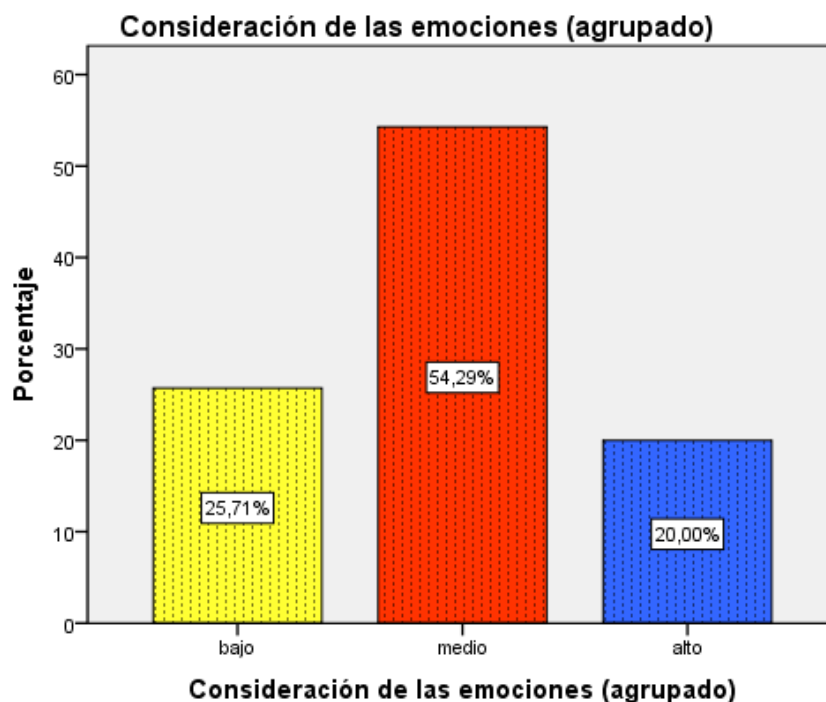
Consideración de las emociones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	25,7	25,7
	medio	19	54,3	80,0
	alto	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 12 se observa de la población investigada en base a la primera dimensión de la inteligencia emocional, consideración emocional o la aptitud para expresar y sentir las emociones de forma apropiada, 19 trabajadores respondieron que tienen una regular atención a sus emociones con 54,29%, seguido con 25,71% de los trabajadores los cuales indican que tienen una baja atención de sus emociones y un 20% que indica que tiene una alta atención a sus emociones.

Figura N° 5

Dimensión Atención a las emociones



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

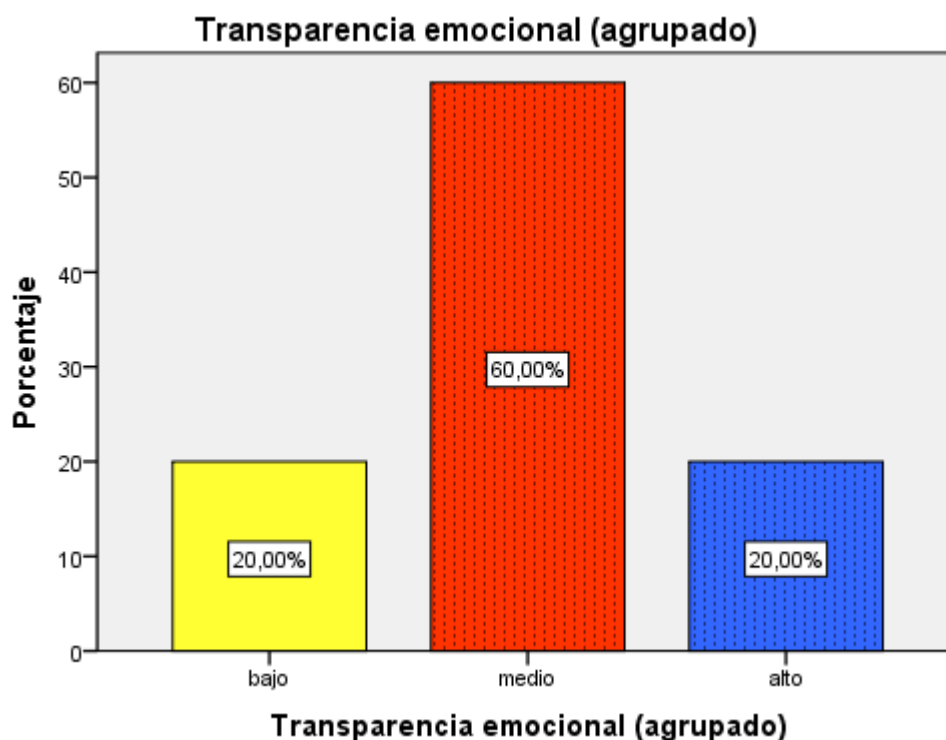
Tabla N° 13
Dimensión *Transparencia emocional*

Transparencia emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	7	20,0	20,0	20,0
	medio	21	60,0	60,0	80,0
	alto	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: *Elaborado en base a la información obtenida*

Visualizando la tabla N° 13 se observa a la población investigada en pie de la segunda dimensión de la inteligencia emocional, transparencia emocional o conocimiento de los peculiares aspectos afectivos 21 trabajadores respondieron que tienen una adecuada claridad de sus emociones con 60%, seguido con 20% de los trabajadores los cuales indican que tienen una alta claridad de sus emociones y un 20% que indica que tiene una baja claridad de sus emociones.

Figura N° 6
Dimensión *Claridad emocional*



Fuente: *Elaborado en base a la información obtenida*

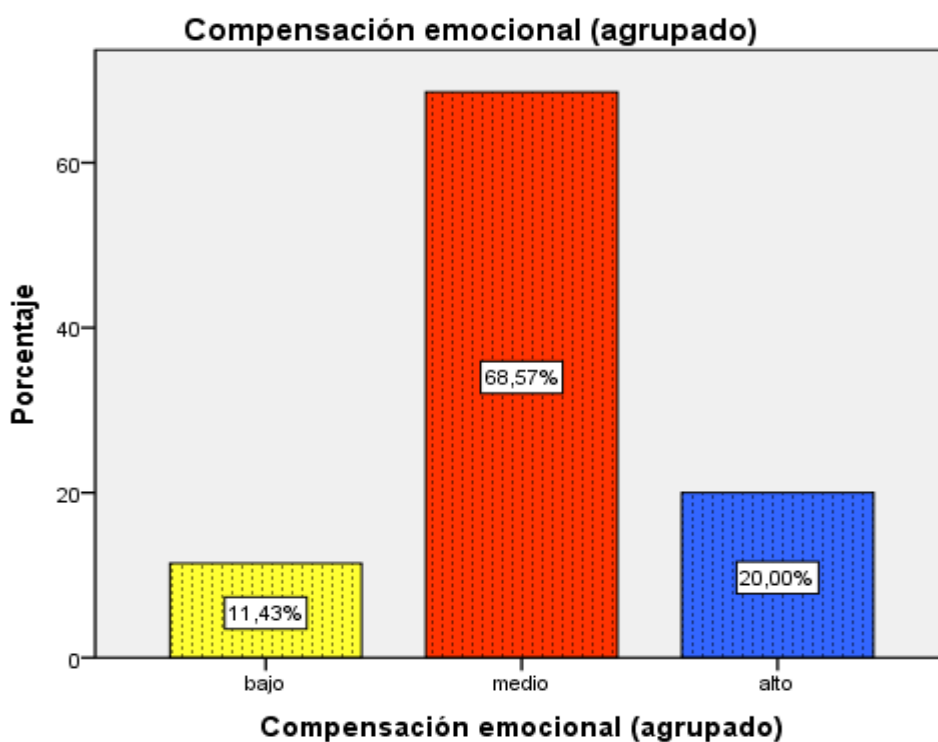
Tabla N° 14
Dimensión Compensación emocional

Compensación emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	4	11,4	11,4	11,4
	medio	24	68,6	68,6	80,0
	alto	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 14 se observa de la población investigada en pie a la tercera dimensión de la inteligencia emocional, compensación emocional o aptitud divisada para modular los peculiares estados afectivos de manera justa, 24 trabajadores respondieron que tienen una adecuada reparación de emociones con 68,57%, seguido con 20% de los trabajadores los cuales indican que tienen una alta reparación emocional y un 11,43% que indica que tiene una baja reparación emocional.

Figura N° 7
Dimensión Compensación emocional



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

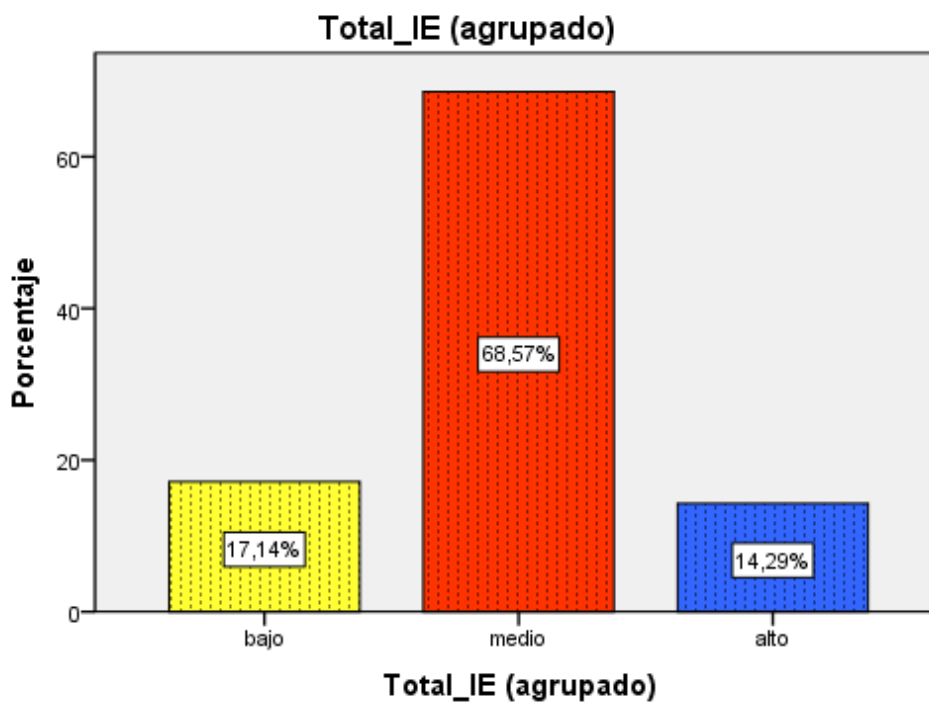
Tabla N° 15
Total variable *Inteligencia emocional*

Total Inteligencia Emocional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	6	17,1	17,1
	medio	24	68,6	85,7
	alto	5	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 15 se observa de los colaboradores investigados, en referencia a la inteligencia emocional o también llamada aptitud para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, 24 trabajadores cuentan con una apropiada inteligencia emocional con el 68,57%, seguido con un 17,14% que tiene una baja inteligencia emocional y solo un 14,29% cuentan con una alta inteligencia emocional.

Figura N° 8
Total variable *Inteligencia emocional*



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Dimensiones de la satisfacción laboral

Tabla N° 16

Dimensión Satisfacción con la supervisión

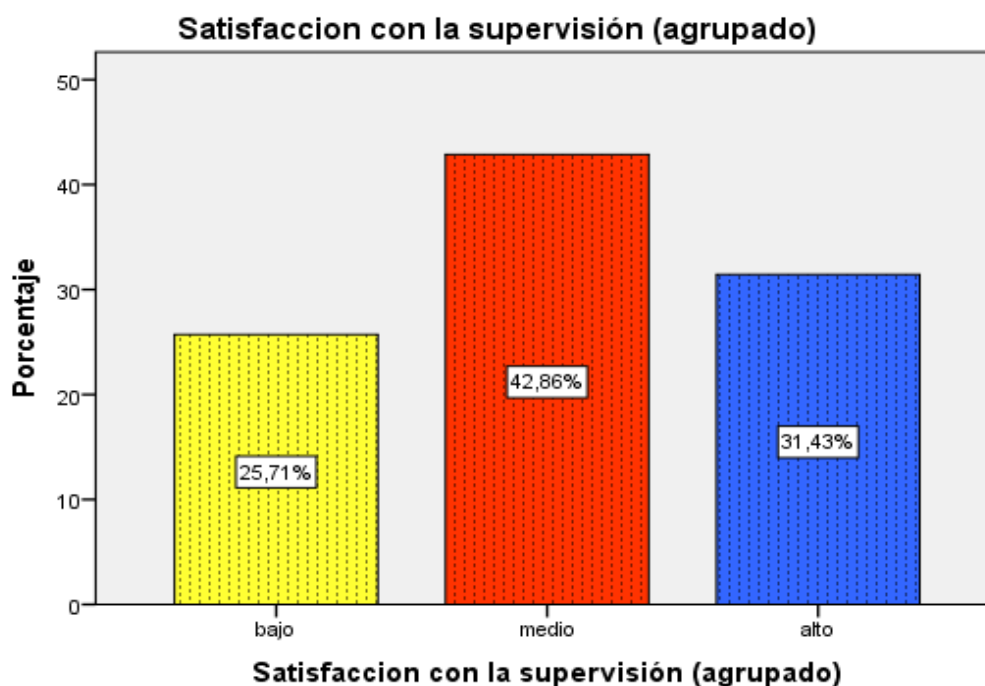
Satisfacción con la supervisión				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	25,7	25,7
	medio	15	42,9	68,6
	alto	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 16 se observa de los colaboradores investigados, en referencia a la dimensión de satisfacción con la supervisión se evidencia que del total de encuestados el 42,95% menciona estar medianamente conforme con la supervisión, seguido con 31,43% que consideran estar totalmente conforme con la supervisión y un 25,71% que refiere una baja satisfacción con la supervisión.

Figura N° 9

Dimensión Satisfacción con la supervisión



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Tabla N° 17

Dimensión Ambiente laboral

Ambiente laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	25,7	25,7	25,7
	medio	17	48,6	48,6	74,3
	alto	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 17 se observa a la población investigada, en cuanto a la dimensión de ambiente laboral se evidencia que del total de encuestados el 48,57% menciona estar medianamente conforme con el ambiente laboral, seguido de un 25,71% que indica que indica estar totalmente conforme con el ambiente laboral y un 25,71% indica una disconformidad con el ambiente laboral.

Figura N° 10

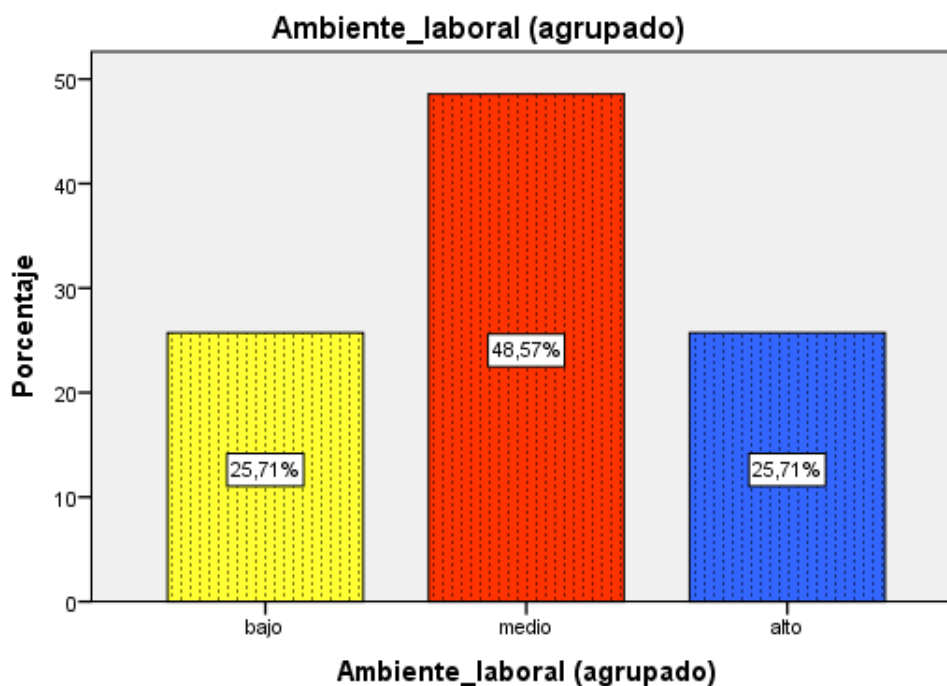
Dimensión Ambiente laboral*Fuente: Elaborado en base a la información obtenida*

Tabla N° 18

Dimensión Prestaciones percibidas

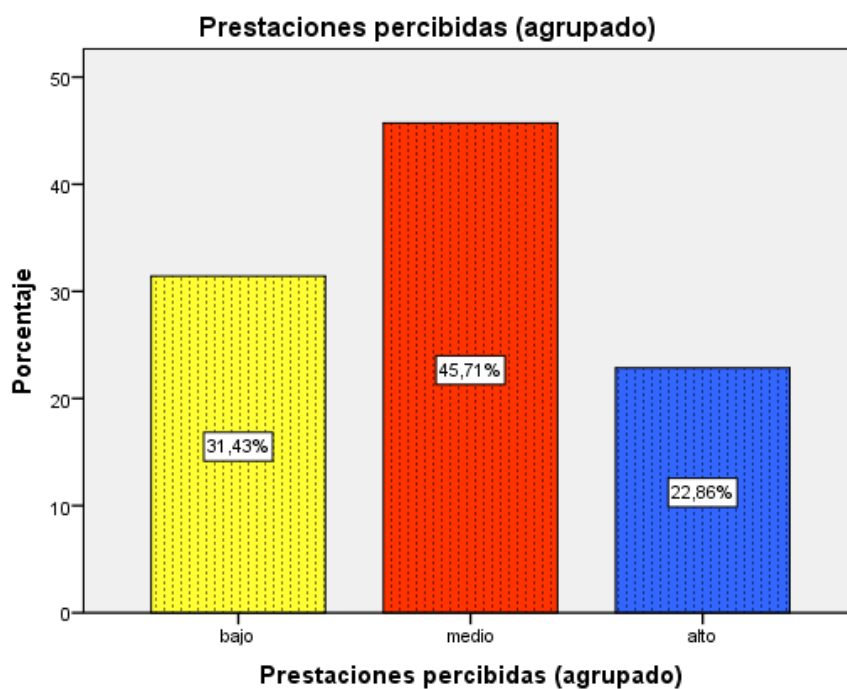
Prestaciones percibidas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	11	31,4	31,4
	medio	16	45,7	77,1
	alto	8	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 18 se observa a la población investigada, en cuanto a la dimensión prestaciones percibidas se evidencia que del total de encuestados el 45,71% menciona estar medianamente conforme con las prestaciones percibidas, seguido de un 31,43% indica una disconformidad con las prestaciones percibidas y un 22,86% que indica una satisfacción con l.as prestaciones percibidas

Figura N° 11

Dimensión Prestaciones percibidas



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

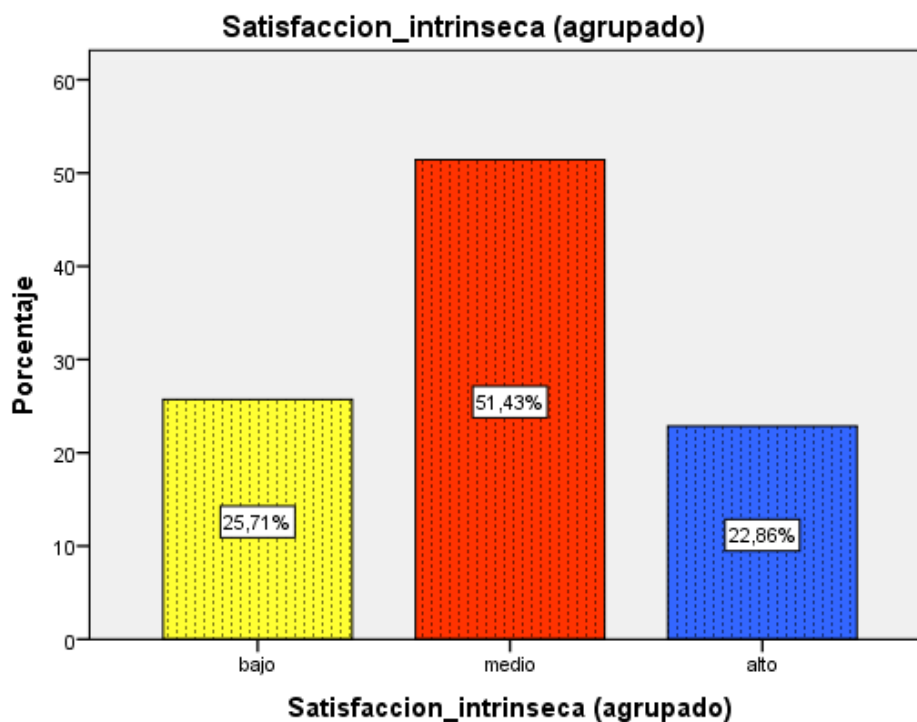
Tabla N° 19
Dimensión Satisfacción intrínseca

Satisfacción intrínseca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	25,7	25,7	25,7
	medio	18	51,4	51,4	77,1
	alto	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 19 se observa a la población investigada, en cuanto a la dimensión satisfacción intrínseca se evidencia que del total de encuestados el 51,43% menciona estar medianamente conforme con la satisfacción intrínseca, seguido de un 25,71% indica una disconformidad con la satisfacción intrínseca y un 22,86% indica una alta satisfacción intrínseca.

Figura N° 12
Dimensión Satisfacción intrínseca



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

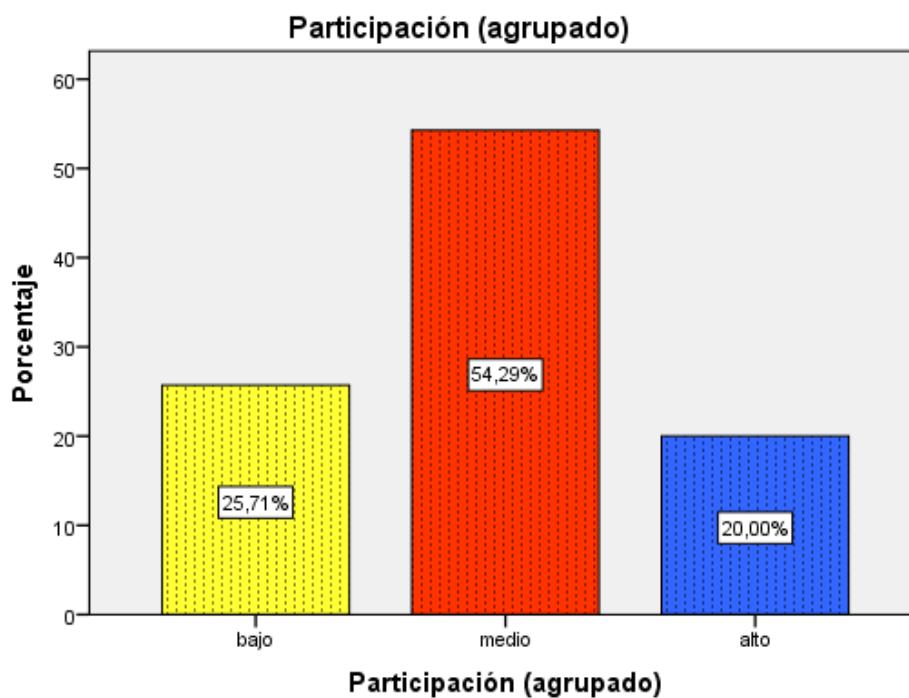
Tabla N° 20
Dimensión Participación

Participación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	9	25,7	25,7
	medio	19	54,3	80,0
	alto	7	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 20 se observa a la población investigada, referente a la dimensión participación se evidencia que del total de encuestados el 54,29% menciona estar medianamente conforme con la dimensión participación, seguido de un 25,71% indica una disconformidad con la participación y un 20% que indica una alta satisfacción con la participación.

Figura N° 13
Dimensión Participación



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

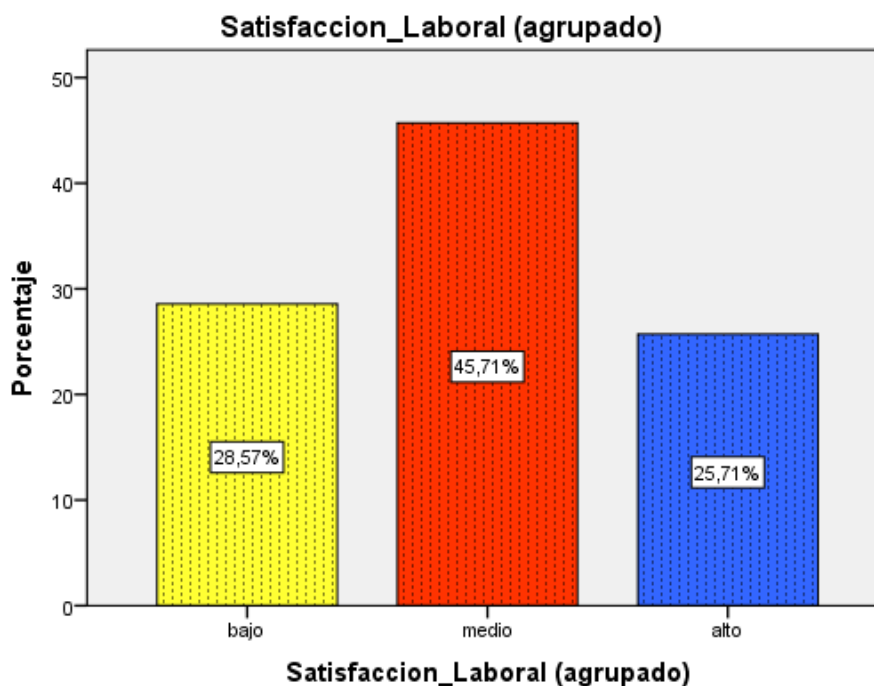
Tabla N° 21
Total Satisfacción laboral

Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	10	28,6	28,6	28,6
	medio	16	45,7	45,7	74,3
	alto	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 21 se observa a los colaboradores investigados, referente a la variable satisfacción laboral, 16 trabajadores tienen una adecuada satisfacción laboral con un 45,71%, seguido de un 28,57% que tiene una baja satisfacción laboral y solo un 25,71% cuentan con una alta satisfacción laboral.

Figura N° 14
Total Satisfacción laboral



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Resultados de variables por Agencia

Agencia Makro:

Tabla N° 22

Total Inteligencia Emocional

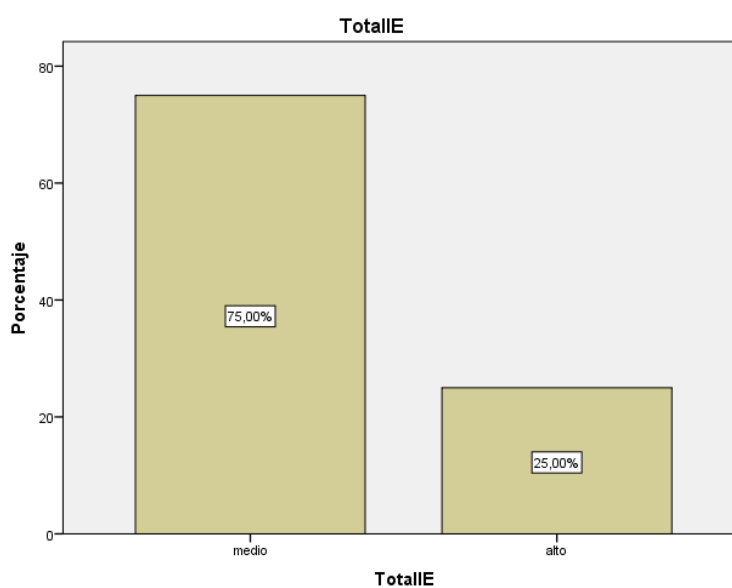
Total Inteligencia Emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	medio	3	75,0	75,0	75,0
	alto	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 22 se observa de los 4 colaboradores encuestados en la Agencia Makro, en referencia a la inteligencia emocional o también llamada aptitud para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, 3 trabajadores tienen una apropiada inteligencia emocional con un 75%, seguido de un 25% que cuentan con una alta inteligencia emocional. Al tener un equipo reducido se trabaja más a fondo todo lo que tiene que ver con la inteligencia emocional y la forma de manejar sus emociones en post de brindar un mejor servicio al cliente.

Figura N° 15

Total Inteligencia Emocional



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

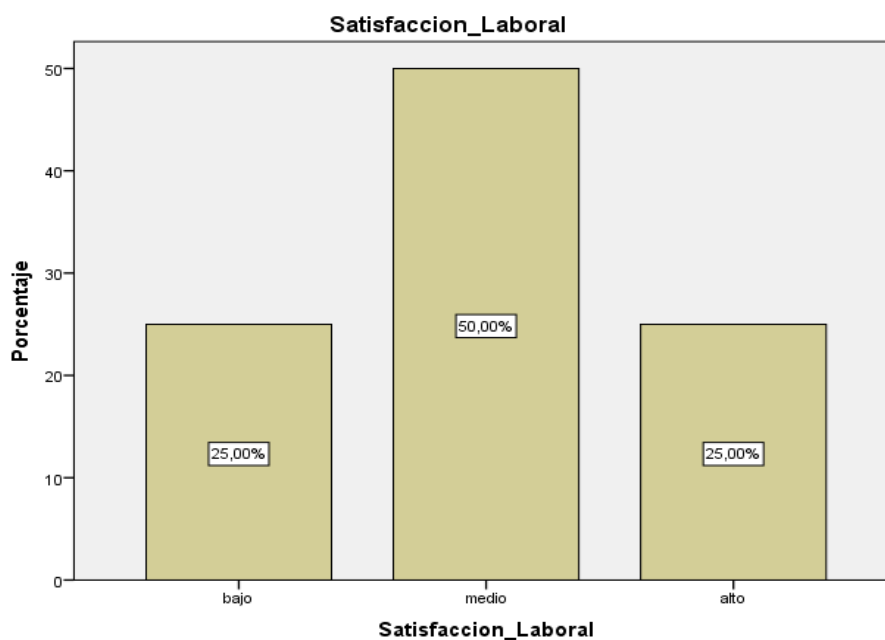
Tabla N° 23
Total Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	1	25,0	25,0
	medio	2	50,0	75,0
	alto	1	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 23 se observa a la población investigada, en referencia a la variable satisfacción laboral de las 4 personas encuestadas, 2 tienen una adecuada satisfacción laboral con un 50%, una manifiesta que su satisfacción laboral es baja haciendo un total de 25%, lo mismo ocurre con un encuestado que refiere que cuenta con una alta satisfacción laboral haciendo un total del 25%.

Figura N° 16
Total Satisfacción laboral



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Agencia Pedro Ruiz:

Tabla N° 24

Total inteligencia emocional

Total Inteligencia Emocional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	2	22,2	22,2
	medio	6	66,7	88,9
	alto	1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 24 se observa a los 9 colaboradores encuestados de la Agencia Pedro Ruiz, en referencia a la inteligencia emocional o también llamada aptitud para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, 6 trabajadores cuentan con una apropiada inteligencia emocional que hacen el 66.7%, seguido de 2 trabajadores que indican una baja inteligencia emocional haciendo un 22.2% y solo un encuestado manifestó contar con una alta inteligencia emocional.

Figura N° 17

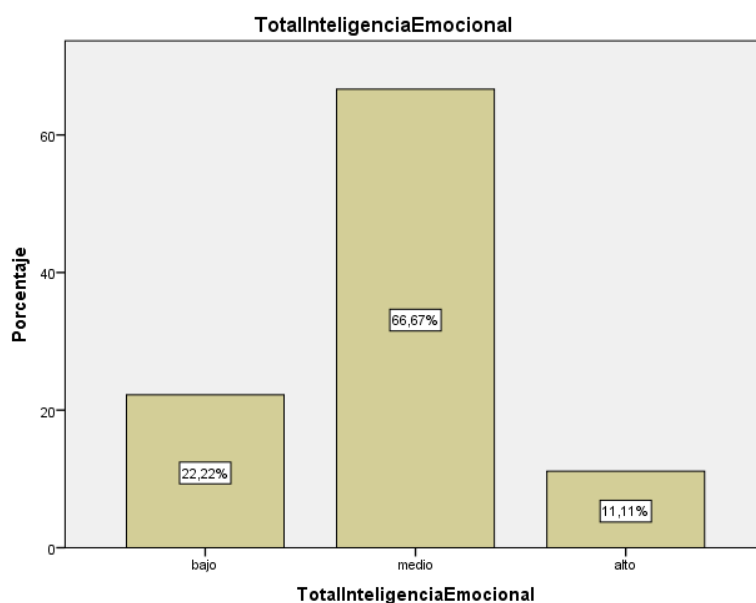
Total inteligencia emocional*Fuente: Elaborado en base a la información obtenida*

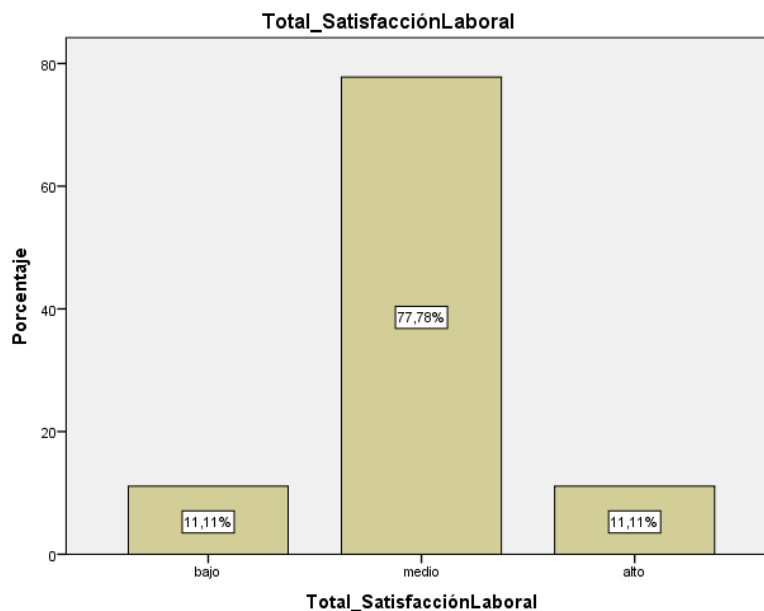
Tabla N° 25
Total Satisfacción Laboral

Total Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	1	11,1	11,1	11,1
	medio	7	77,8	77,8	88,9
	alto	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 25 se observa a los 9 colaboradores investigados, en referencia a la variable satisfacción laboral, 7 trabajadores tienen una adecuada satisfacción laboral con un 77,8%, seguido de un 11,1% que tiene una baja satisfacción laboral y un 11,1% cuentan con una alta satisfacción laboral.

Figura N° 18
Total Satisfacción Laboral



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Agencia Moshoqueque

Tabla N° 26

Total inteligencia emocional

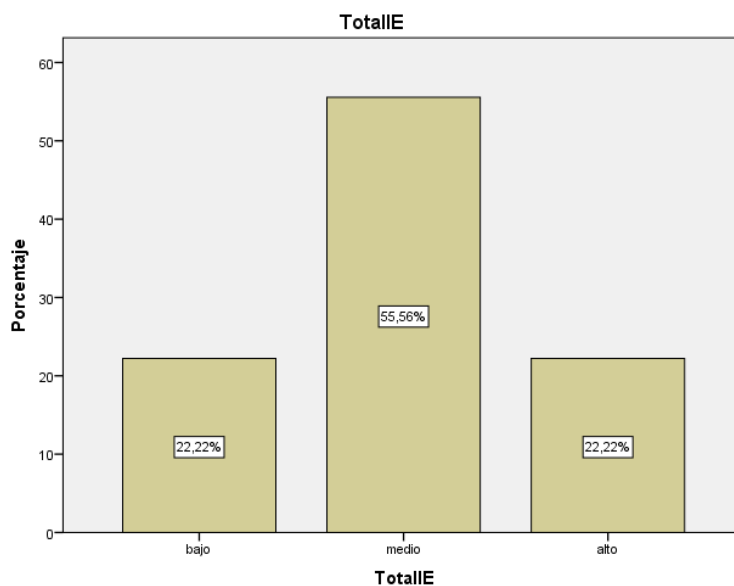
Total Inteligencia Emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	2	22,2	22,2	22,2
	medio	5	55,6	55,6	77,8
	alto	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 26 se observa a los 9 colaboradores investigados en la Agencia Moshoqueque, en referencia a la inteligencia emocional o también llamada aptitud para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, 5 trabajadores tienen una apropiada inteligencia emocional con un 55,6%, seguido de un 22,2% cuentan con una alta inteligencia emocional y un 22,2% indica tener una baja inteligencia emocional.

Figura N° 19

Total inteligencia emocional



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

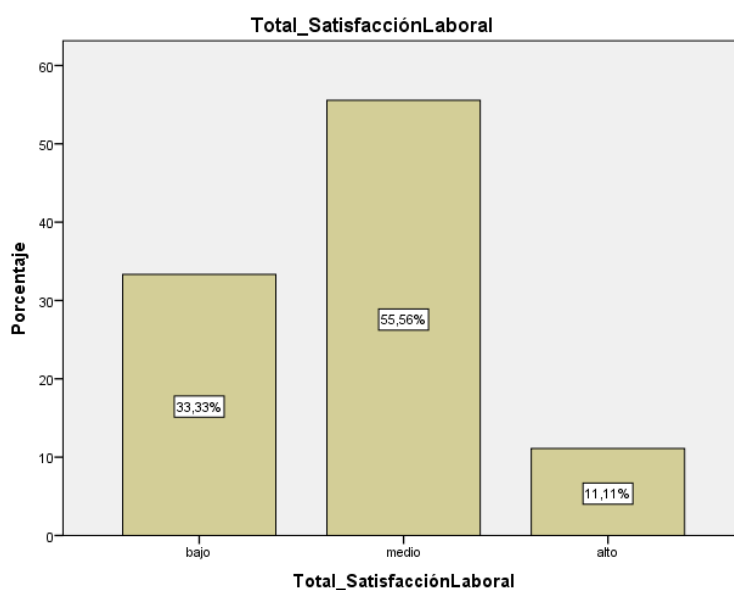
Tabla N° 27
Total Satisfacción Laboral

Total Satisfacción Laboral					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	bajo	3	33,3	33,3	33,3
	medio	5	55,6	55,6	88,9
	alto	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 27 se observa a los colaboradores investigados, en referencia a la variable satisfacción laboral, 5 trabajadores tienen una adecuada satisfacción laboral con un 55,6%, seguido de un 33,3% que tiene una baja satisfacción laboral y solo un 11,1% cuentan con una alta satisfacción laboral, este resultado se evidencia más en la pregunta 4 que corresponde al tema salarial el cual la mayoría indica no tener una buena remuneración por la labor que desempeñan lo que hace que la satisfacción laboral disminuya reflejándose en los resultados.

Figura N° 20
Total Satisfacción Laboral



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Agencia Chiclayo

Tabla N° 28

Total Inteligencia Emocional

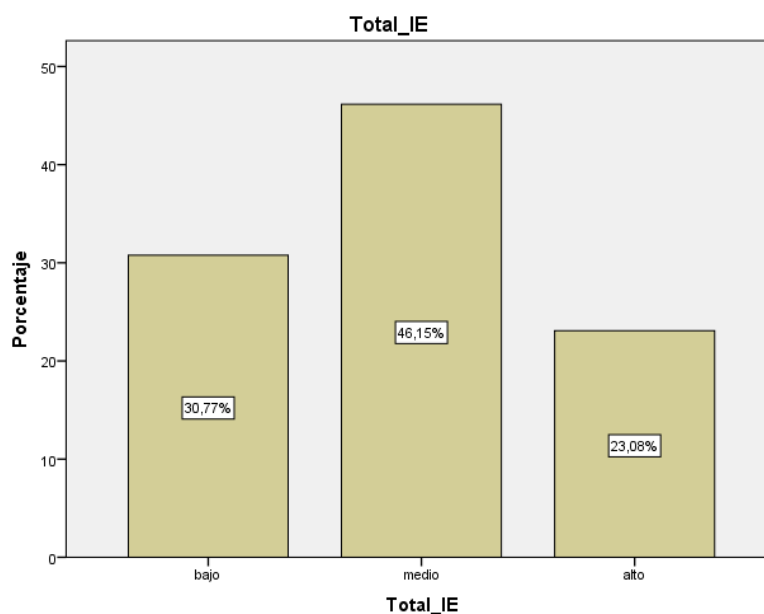
Total Inteligencia Emocional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	4	30,8	30,8
	medio	6	46,2	76,9
	alto	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 28 se observa a los 13 colaboradores investigados de la Agencia Chiclayo, en referencia a la inteligencia emocional o también llamada aptitud para monitorear las sensaciones y los afectos de las personas como de uno mismo, 6 trabajadores manifiestan tener una adecuada inteligencia emocional con un 46,2%, seguido por 4 empleados que cuentan con una baja inteligencia emocional con 30,8% y 3 trabajadores manifiestan tener una alta inteligencia emocional con un 23.1%. Al ser la agencia más grande, los empleados se enfocan más en conseguir los mejores resultados para la entidad financiera sintiendo una mayor presión y dejando de lado el manejo de sus emociones lo que se refleja en la tabla 28.

Figura N° 21

Total Inteligencia Emocional



Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Tabla N° 29

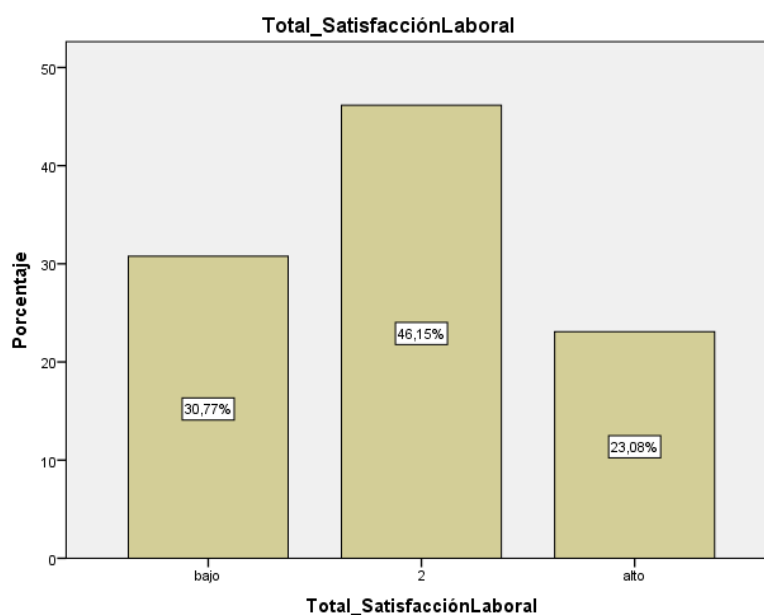
Total Satisfacción Laboral

Total Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bajo	4	30,8	30,8	30,8
	medio	6	46,2	46,2	76,9
	alto	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

Visualizando la tabla N° 29 se observa a los 13 colaboradores investigados, en referencia a la variable satisfacción laboral, 6 trabajadores tienen una adecuada satisfacción laboral con un 46,2%, seguido de 4 empleados que tiene una baja satisfacción laboral que hacen el 30.8% y 3 trabajadores cuentan con una alta satisfacción laboral haciendo un total de 23.1%. Los resultados reflejan que al ser la agencia principal cuentan con una meta mayor a la de las demás agencias y para conseguir una mejor comisión tienen que llegar o sobrepasar la meta asignada lo que ocasiona que su grado de satisfacción laboral en cuanto a la remuneración no sea tan acorde y esto se ve reflejado en la tabla 29.

Figura N° 22

Total Satisfacción Laboral

Fuente: Elaborado en base a la información obtenida

4.2 Comprobación de Teoría

Hi: La inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la ciudad de Chiclayo.

Ho: La inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la ciudad de Chiclayo.

Parámetros de comprobación:

Valor de Sig. > 0.05, se admite la Ho.

Valor de Sig. \leq 0.05, se niega la Ho.

Regresión Lineal: resultados de la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral.

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Inteligencia Emocional ^b		. Introducir

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral (agrupado)

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.206 ^a	.042	.013	.742

a. Predictores: (Constante), Inteligencia Emocional

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	.805	1	.805	1.462	.235 ^b
	Residuo	18.167	33	.551		
	Total	18.971	34			

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Inteligencia Emocional

<i>Coefficientes^a</i>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
	(Constante)	1.438	.459		
1	Inteligencia Emocional	.271	.224	.206	3.131 1.209 .235

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral (agrupado)

Al emplear el coeficiente de la regresión lineal se halló un margen de importancia $p=0.235>0.5$, por tanto, afirmamos la tesis nula, en otras palabras, no existe influencia alguna de la inteligencia emocional con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo.

4.3 Discusión

El objetivo primordial del estudio en curso fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, por lo cual, se empezó evaluando el nivel de inteligencia emocional con el formulario TMMS – 24, seguido de la evaluación del nivel de satisfacción laboral mediante el formulario de Satisfacción Laboral S20/23.

En relación al objetivo primordial sobre determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo, los resultados revelan que no existe influencia alguna de la inteligencia emocional con respecto a la satisfacción laboral.

De acuerdo con estos resultados obtenidos en dicha investigación respecto al objetivo primordial se revela que no existe influencia alguna de la variable inteligencia emocional al respecto de la variable satisfacción laboral con un margen de importancia $p=0.235>0.05$, con lo cual se afirma la tesis nula indicando que no existe influencia alguna de la inteligencia emocional con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo, 2021. En la investigación de Hernández (2017), sostuvo conforme al objetivo estudiar la similitud entre satisfacción laboral e inteligencia emocional utilizando los

mismos instrumentos de medición a la inteligencia emocional (TMMS 24) como a la satisfacción laboral (S20/23), dando como resultado la aprobación de la hipótesis nula donde se confirma que no hay relación alguna entre la influencia emocional y la satisfacción laboral. Esto da pie a mencionar que no se puede relacionar ambas variables ya que cada persona tiene diferentes niveles de satisfacción y en muchos casos la inteligencia emocional no influye en que eso ocurra, por tanto, se confirma la no relación o influencia que existe entre una y la otra. Caso contrario se evidencia en la investigación de Albán (2015), donde también se quiere relacionar la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en el talento humano de Proyectos Integrales PIL del Ecuador S.A., a través de 2 instrumentos de medición dando como resultado que la inteligencia emocional incurre directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad organizacional de Proyectos Integrales del Ecuador PIL S.A. Esto influye directamente con la preocupación que tiene la empresa con sus trabajadores preocupándose por su desenvolvimiento y brindándoles las mejores herramientas en post de hacer un mejor trabajo, esto es interiorizado por los empleados y se logran obtener mejores resultados. De igual manera se evidencia en el estudio de Velarde y Tamayo (2022), donde se descarta la influencia que puede existir entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el estrés, los resultados arrojan que la empresa se preocupa tanto por el bienestar de sus trabajadores, que al estar estos en constante capacitación, implementando talleres para desarrollar habilidades para atender mejor a los clientes ya no sería necesaria desarrollar inteligencia emocional, ya que los empleados pueden sentirse satisfechos o no por otras razones contrarias a la variable inteligencia emocional.

Continuando con el primer objetivo específico de la investigación que fue identificar el nivel de inteligencia emocional mediante el instrumento de medición TMMS – 24 de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo, dio como resultado que de los 35 trabajadores encuestados 24 de ellos tienen una adecuada inteligencia emocional haciendo un total de 68,57%, continuamos con un 17,14% de investigados con una baja inteligencia emocional y solo el 14,29% cuentan con una elevada inteligencia emocional. De igual manera en la investigación de Pizarro (2018), se encuestó a 40 colaboradores de la Compañía Redondos S.A. de Huacho dando como resultados que el 17,5% de los entrevistados tienen una alta capacidad emocional, seguido de un 62,5% que cuentan con una capacidad media, un 17,5% cuenta con una aptitud emocional decaída y un 2,5% cuentan con una muy baja aptitud emocional, todos estos resultados dieron pie a que se determine que la inteligencia emocional por sí misma no influye de forma significativa sobre la variable satisfacción laboral.

Siguiendo con el segundo objetivo específico del estudio en mención el cual fue precisar el nivel de satisfacción laboral mediante el formulario de Satisfacción Laboral S20/23 de los colaboradores de una compañía bancaria en la capital de Chiclayo, dio como resultado del total de encuestados 16 trabajadores tienen una adecuada satisfacción laboral con un 45,71%, seguido de un 28,57% que tiene una baja satisfacción laboral y solo un 25,71% cuentan con una alta satisfacción laboral. En el estudio de Maldonado (2019) tenía como objetivo principal establecer el nivel de satisfacción laboral de una organización exclusiva de Lima, para lo cual se encuestó a 25 empleados del área de recursos humanos con el mismo formulario de Satisfacción Laboral S20/23 dando un resultado del 96% de empleados con un decaído nivel de satisfacción laboral debido al exceso de trabajo, falta de incentivos y el trabajo se cumple por cumplir. Si bien es cierto, en ambos estudios no se obtuvo un mismo resultado se toma como un claro ejemplo de lo que sí y que no se debería hacer en post de tener empleados más motivados y satisfechos de realizar sus labores.

De igual forma se desagregó los datos obtenidos en cada sucursal, dando como resultado que, de las 4 agencias encuestadas, la agencia Chiclayo siendo la principal cuenta con una baja inteligencia emocional con 30,8%, de la misma manera se evidencia una baja satisfacción laboral en los trabajadores de dicha agencia con un 30,8%, esto debido a que siendo la agencia más grande la presión por la meta es mucho mayor y solo se enfocan en conseguir los resultados dejando de lado al capital humano y sus necesidades; en Agencia Moshoqueque, del total de encuestados se recolectó como resultado una baja inteligencia emocional con 22,2% y una baja satisfacción laboral con un 33,3%, al estar ubicados en una zona comercial como lo es Moshoqueque donde las personas generan sus ingresos día a día, llegar al cliente para ofrecer un producto se torna más complicado lo cual hace que los trabajadores de la financiera se frustren y no logren los objetivos planteados originando una baja inteligencia emocional y más aún una baja satisfacción laboral; en cuanto a la Agencia Makro los resultados en lo que corresponde a inteligencia emocional del total de encuestados el 75% de ellos cuenta con una adecuada inteligencia emocional y una adecuada satisfacción laboral con un 50%, al ser un grupo pequeño es más fácil llegar a cada uno de ellos y saber que sienten, piensan, que expectativas tienen, de esta forma se logran mejores resultados y la zona donde están ubicados (supermercado Makro) hace más factible llegar a la meta; la Agencia Pedro Ruiz tiene como resultado del total de investigados el 66,7% cuenta con una adecuada inteligencia emocional y un 77,8% cuenta con una adecuada satisfacción laboral, en esta agencia todos trabajan en equipo en post de un mismo objetivo lo cual hace que se centren mejor en sus emociones, tienen varias reuniones a la semana donde hacen retroalimentación de los resultados alcanzados e

implementan nuevas técnicas que ayuden a lograr lo trazado, todo esto hace que la satisfacción laboral obtenga el resultado alcanzado. En la investigación de De La Torre (2018), se concluye en que la satisfacción laboral se relaciona de forma directa con el lugar de trabajo y de como te traten y te motiven como por ejemplo un buen salario o un clima adecuado, a diferencia de la inteligencia emocional la cual es mas propia de uno mismo y se forma desde nuestro nacimiento.

Por tanto, los resultados obtenidos según cada agencia son diferentes entre sí, ya que mientras en unas agencias se enfocan solo en los resultados, en otras priorizan al trabajador dándoles las herramientas adecuadas para realizar un mejor trabajo y son estos últimos los que obtienen un mejor resultado. En la investigación de De La Cruz (2019), se obtuvo como resultado que la inteligencia emocional si influye de forma directa con la satisfacción laboral ya que al tener la inteligencia emocional la capacidad de entender los sentimientos de los demás como los propios contribuyen a sostener una mejor actitud hacia el trabajo y todo lo que esto implica. De la misma forma en la investigación de Yajamín (2012), se corrobora que la inteligencia emocional influye de forma significativa sobre la satisfacción laboral, ya que los empleados tenían todas las herramientas necesarias para desarrollarse en su centro de trabajo potenciando de esta forma el Talento Humano con capacitaciones semanales, retroalimentaciones, talleres.

Sobre los logros conseguidos en esta investigación, evidencia en cuanto a la mayoría de los estudios no concuerdan con los resultados obtenidos ya que no hay ninguna evidencia de que exista influencia alguna de la inteligencia emocional al respecto de la satisfacción laboral de los colaboradores de una compañía bancaria de la capital de Chiclayo.

V. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación desarrollada se concluye que no existe influencia entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre colaboradores de la entidad financiera, en la investigación se demostró que las variables no dependen una de otra para que el colaborador desempeñe su trabajo o una función dentro de la compañía financiera.

En torno al primer objetivo específico orientado a identificar el nivel de inteligencia emocional mediante el cuestionario TMMS -24 de los colaboradores de una compañía bancaria en la ciudad de Chiclayo se concluye que el nivel que se manifiesta en los trabajadores de la entidad bancaria es bajo, esto se evidencia más en la dimensión de compensación emocional donde cuentan con una baja aptitud para regular sus propios estados emocionales, ya que no todos los colaboradores pueden expresar de manera verbal el estado emocional por el cual están atravesando y esto hace que no desempeñen un buen trabajo.

En torno al segundo objetivo específico orientado a Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de los colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo se concluye que el nivel de las personas que laboran en la entidad financiera es regular y esto se evidencia aún más en la dimensión de prestaciones percibidas donde los resultados arrojan que el salario percibido no satisface sus expectativas, al igual que no tienen la oportunidad de ser promovidos por estar ocupadas las plazas, eso desmotiva y hace que los resultados no siempre sean los mejores.

VI. Recomendaciones

Se recomienda realizar capacitaciones continuas el cual tengan como objetivo principal mejorar la inteligencia emocional de todos los colaboradores de la entidad financiera con el fin de fortificar su habilidad para sentir y comunicar sus emociones, al igual que el entendimiento de sus propios estados emocionales, como la aptitud comprendida para modelar sus características situaciones afectivas de manera adecuada.

Se recomienda hacer talleres, reuniones, foros donde participen todos los colaboradores con el fin de que se conozcan, interactúen, intercambien experiencias, de esta forma adsorber nuevos conocimientos, las técnicas que ejecutan en su agencia, en post de implementarlas en la agencia de procedencia y poder lograr mejores resultados, ya que teniendo colaboradores satisfechos se hace un mejor trabajo.

Se sugiere implementar actividades de fidelización para los empleados de la entidad financiera con el fin de que sientan más a gusto dentro de la empresa y puedan tener un mejor desempeño logrando los objetivos planteados, de la misma forma generar incentivos monetarios y no monetarios para generar mayores efectos en el desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades para alcanzar una mejor satisfacción laboral, por ultimo implementar una mayor comunicación con la gerencia, hacer participe en la toma de decisiones a los colaboradores, respetando sus opiniones y tomándolas en cuenta en beneficio de lograr los objetivos planteados.

Se recomienda continuar con la línea de investigación de las variables estudiadas a fin de profundizar más en el tema, ya que es muy importante para las empresas estar al tanto de las necesidades, satisfacción de los empleados para estar mejor motivados y rendir de manera más optima en el desempeño diario.

VII. Lista de Referencias

Referencias

- Albán, D. (2015). *La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.* Quito: Ecuador.
- Batista, A., Galvez, M., & Hinojosa, I. (2010). *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26(2), 376-386.
- Boyatzis, R., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). '*Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI)*'. San Francisco: Handbook of Emotional Intelligence.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "Satisfacción en el trabajo" y su proyección en la Enseñanza. *Profesorado revista de curriculum y formación del profesorado*, 1-2.
- Class & Asociados S.A. (2013). *Sistema Financiero Peruano. Informe Sectorial*. Lima.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1997). *Estrategia Emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca .
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 989-1015.
- De La Cruz, C. (2019). *Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una revisión de Estudios*. Santiago de Cali.
- De La Torre, B. (2018). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 - Lima*. Lima. Peru.
- Faltas, I. (2017). Tres Modelos de Inteligencia Emocional.
- Fernández, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey Emotional. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 63-93.
- Fernandez-Rios, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Diaz de Santos.
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? (I. d. Educación, Ed.) *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI(16), 110-125.
- Gabel, R. (2005). *Inteligencia emocional perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Surco. Lima: Universidad ESAN.

- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 43-52.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: España: Kairos S.A., Ed.
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia Emocional*. Kairos.
- Gómez, C., Incio, O., & O'Donnell, G. (2011). *NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN BANCA COMERCIAL: UN CASO DE ESTUDIO*. Lima, Surco.
- Hernández, G. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*. La Laguna. Tenerife.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graww Hill.
- Lawler III, E., & Porter, L. (1967). *The Effec of Performance on Job Satisfaction*.
- locke. (1976).
- Locke, E. A. (1976). *La natualeza y las causas de satisfacción en el trabajo*. En *Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos: Chicago: Rand Mc Nally College.
- Maldonado, L. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima*. Lima. Perú.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?.* En *SALOVEY, P. y SLUYTER, D. J. Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (Primera edicion ed.). New York: Basic Books.
- Moral, M., & Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores espaoles* (Vol. 35). España.
- Pizarro, M. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empleados de la empresa Redondos S.A. de Huacho, 2017*. Huacho. Perú.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Rojas, D., & López, H. (2017). *Programa de Liderazgo, fundamentado en la Teoría de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard para Organizar Integralmente el Clima Organizacional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martin De Porres – Fil. Lambayeque*.
- Salas, P. (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*. Universidad de las Americas, Quito, Ecuador.

- Salovey, P., & Mayer, J. (1997). *Emotional development and emotional intelligence* (Vol. 5). New York: In BasicBook division of Harper Collins.
- Trujillo, M., & Rivas-Tovar, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 9-24.
- Velarde, D., & Tamayo, X. (2020). *Inteligencia emocional, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad bancaria de Arequipa*. Arequipa. Perú.
- Yajamin, N. (2012). *¿Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Senior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito?* Quito. Ecuador.

VIII. Anexos

Anexo 1

Consentimiento de datos:



UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación titulado **“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2021”**, realizada por el bachiller de Administración de Empresas Vasquez Chavez Angello Alejandro para obtener el grado de Licenciado de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.

Investigación sin fines de lucro con el objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2021.

Para llevar a cabo este trabajo necesitaremos de su apoyo y colaboración, tomando aproximadamente de 5 a 10 minutos de su tiempo, la información que Ud. nos proporcione será estrictamente confidencial y se utilizará específicamente para cumplir con los objetivos del presente trabajo.

Agradecemos el tiempo que nos ha dedicado, así como su colaboración en la investigación y sobre todo por la sinceridad de sus respuestas.

Por medio de la presente

Yo _____ acepto participar en el proyecto de investigación.

Chiclayo, 2021.

Firma _____

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación del cual usted acepto participar, le reiteramos que la información proporcionada es de carácter anónimo y confidencial por lo que se le solicita contestar a las preguntas con absoluta veracidad. Se le agradece su valiosa participación.

Anexo 2:**Encuesta****UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO****FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES****CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS****Objetivo: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chiclayo****I. DATOS PERSONALES****Edad:** 01 () 20 - 29 02 () 30 - 39 03 () 40 - 49

04 () 50 - 59 05 () 60 – a más

Sexo: 01 () masculino 02 () femenino**Tiempo de trabajo:** 01 () menos de un año 02 () 1 a 5 años

03 () 5 a 10 años 04 () más de 10 años

Condición de trabajo: 01 () contratado 02 () nombrado

II. ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

1	Presto mucha atención a los sentimientos en el lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción que le produce su trabajo. Por favor, señale con una X, en qué medida usted está satisfecho o insatisfecho con el mismo.

INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
MUY, BASTANTE, ALGO	INDIFERENTE	ALGO, BASTANTE, MUY

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	1	2	3	4	5	6	7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7
4	El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7


Anexo 3:**Validación de experto I****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado

"Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021", elaborado por la Bach./ Estudiante Angello Alejandro Vasquez Chavez, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de marzo de 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA

Cargo Actual: Docente del Área del Talento Humano del Dpto. de Ciencias Empresariales

Validación de experto II


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, MBA. Maris de las Mercedes Vigo Gálvez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado

"Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021", elaborado por la Bach Angello Alejandro Vasquez Charez; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de marzo de 2021.



.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: MBA. Maris de las Mercedes Vigo Gálvez

Cargo Actual: Docente Tiempo Completo USAT

Validación de experto III

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Angel Eduardo Llatas Rivas**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado

“**Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021**”, elaborado por el Bachiller **Angello Alejandro Vasquez Chavez**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de marzo de 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO|

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Angel Eduardo Llatas Rivas

Cargo Actual: Docente de la Facultad de Administración de Empresas