

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**TESIS:**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUANTA, 2020”

**PRESENTADO POR:**

BACH. GÓMEZ MARTÍNEZ, VANEZA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**ASESOR**

MG. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE

**ORCID:** [0000-0003-2452-1524](https://orcid.org/0000-0003-2452-1524)

**DNI:** 28237618

**LIMA -PERÚ**  
**2022**

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a mis queridos padres, quienes han sabido brindarme sus sabios consejos y han contribuido de manera influyente en mi formación.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad peruana de ciencias e informática, por darme la oportunidad de culminar mi estudio superior y de esa manera contribuir al mejoramiento permanente de la calidad profesional.

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020”; se realizó en base al problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?, a partir del cual se siguieron un conjunto de procedimientos científicos para llegar a hallazgos válidos para alcanzar los fines del estudio y desentrañar los conocimientos entorno al problema planteado.

La investigación desarrollada es relevante en el sentido que aborda un problema de carácter social, que determina una traba para los trabajadores en cuanto a su crecimiento profesional y bienestar, pudiendo incidir en su desempeño y con ello en el desempeño de la institución, ya que, no poseer adecuadas capacidades de inteligencia emocional no les permiten generar actitudes positivas en su entorno laboral y estar satisfechos con su desempeño, generándose un problema social, que además de afectar a los mismos trabajadores puede repercutir en la comunidad a través de un débil desempeño de las labores dentro de la institución, por tanto, se hizo relevante abordar esta problemática con carácter científico.

El desarrollo de la presente investigación se estructuró de la siguiente manera:

El primer capítulo corresponde a la Introducción, en este apartado se incluye la realidad problemática, se formulan los problemas a nivel general y específico, se plantean las hipótesis del estudio, los objetivos, tanto generales como específicos, se determinan las

variables y su operacionalización, se establece la justificación del estudio, se incluyen los trabajos previos y las teorías de la investigación.

En el segundo capítulo, denominado Método, se incluye el tipo, diseño, y nivel de la investigación, se determina la población y muestra, se establecen las técnicas e instrumento a utilizar, junto con la descripción de su proceso de validez y confiabilidad, además se describe el procesamiento y análisis e datos, y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo, denominado Resultados, se presentan los resultados a nivel descriptivo, la prueba de normalidad de datos, y la contrastación de cada una de las hipótesis.

El cuarto, quinto y sexto capítulo corresponden a las discusiones, conclusiones, y recomendaciones, respectivamente.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
PRESENTACIÓN .....	4
ÍNDICE.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	11
I INTRODUCCIÓN .....	12
1.1.    Realidad problemática.....	12
1.2.    Planteamiento del problema .....	17
1.3.    Hipótesis de la investigación.....	17
1.4.    Objetivos de la investigación .....	18
1.5.    Variables, dimensiones e indicadores .....	19
1.6.    Justificación del estudio .....	21
1.7.    Trabajos previos .....	21
1.8.    Teorías relacionadas al tema .....	27
1.9.    Definición de términos básicos .....	42
II.MÉTODO .....	45
2.1.    Tipo y diseño de investigación.....	45
2.2.    Población, muestra y muestreo.....	47
2.3.    Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	48

2.4.	Validez y confiabilidad de instrumentos .....	49
2.5.	Procesamiento y análisis de datos .....	50
2.6.	Aspectos éticos.....	50
III.	RESULTADOS .....	51
3.1.	Resultados descriptivos .....	51
3.2.	Prueba de normalidad.....	61
3.3.	Contrastación de las hipótesis .....	62
IV.	DISCUSIÓN .....	69
V.	CONCLUSIONES .....	75
VI.	RECOMENDACIONES.....	77
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	80
	ANEXOS .....	84
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	85
	Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos sobre inteligencia emocional .....	87
	Anexo 3. Base de datos.....	91
	Anexo 4. Evidencia de similitud digital .....	101
	Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio .....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	19
<b>Tabla 2.</b> Análisis de confiabilidad del instrumento de inteligencia emocional .....	49
<b>Tabla 3.</b> Análisis de confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral .....	49
<b>Tabla 4.</b> Inteligencia emocional.....	51
<b>Tabla 5.</b> Autoconciencia emocional .....	52
<b>Tabla 6.</b> Autorregulación emocional .....	53
<b>Tabla 7.</b> Empatía.....	54
<b>Tabla 8.</b> Habilidades sociales .....	55
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción laboral.....	56
<b>Tabla 10.</b> Supervisión .....	57
<b>Tabla 11.</b> Ambiente físico.....	58
<b>Tabla 12.</b> Prestación.....	59
<b>Tabla 13.</b> Participación .....	60
<b>Tabla 14.</b> Participación .....	61
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral .....	62
<b>Tabla 16.</b> Correlación entre autoconciencia emocional y satisfacción laboral.....	63
<b>Tabla 17.</b> Correlación entre autorregulación emocional y satisfacción laboral.....	65
<b>Tabla 18.</b> Correlación entre empatía y satisfacción laboral.....	66
<b>Tabla 19.</b> Correlación entre habilidades sociales y satisfacción laboral .....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inteligencia emocional .....	51
Figura 2. Autoconciencia emocional .....	52
Figura 3. Autorregulación emocional.....	53
Figura 4. Empatía .....	54
Figura 5. Habilidades sociales .....	55
Figura 6. Satisfacción laboral .....	56
Figura 7. Supervisión.....	57
Figura 8. Ambiente físico .....	58
Figura 9. Prestación .....	59
Figura 10. Participación.....	60

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020. Metodológicamente se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental de corte transversal. La muestra fueron 132 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. A partir de lo cual se concluyó lo siguiente:

La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, corroborándose ello a partir de la prueba estadística Rho de Spearman ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.766$ ). De esa manera, es posible afirmar que, al desarrollarse un adecuado nivel de inteligencia emocional, se podrán generar mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Palabras clave: Inteligencia emocional, satisfacción laboral.

### **ABSTRACT**

The present investigation entitled "Emotional intelligence and job satisfaction in administrative workers in the Provincial Municipality of Huanta, 2020", had as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in workers of the Provincial Municipality of Huanta - 2020. Methodologically, it was developed under the quantitative approach, applied type, correlational level, and non-experimental cross-sectional design. The sample was 132 officials from the Provincial Municipality of Huanta. The data collection technique was the survey, and the instrument the questionnaire. From which the following was concluded:

Emotional intelligence is directly related to job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Huanta - 2020, corroborating this from the Spearman Rho statistical test ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.766$ ). In this way, it is possible to affirm that, by developing an adequate level of emotional intelligence, higher levels of job satisfaction can be generated among the workers of the Provincial Municipality of Huanta.

**Keywords:** Emotional intelligence, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A la actualidad se considera más en importancia, la relación del manejo de emociones dentro del establecimiento de lazos personales e interpersonales en los diversos ámbitos correspondientes al desenvolvimiento de una persona. Se ha logrado reconocer que, no generalmente las personas cuyo coeficiente intelectual es el más alto les permite alcanzar éxito en la vida; ni en el ámbito personal, académico o laboral, debido a que la gran mayoría de estas personas no aprendieron a controlar sus emotividades, es decir no cuentan con inteligencia emocional.

Es entonces, que la inteligencia emocional es reconocida como la gestión conllevada a la autoevaluación de sus sentimientos y de más puntos como el poder auto motivarse y de esa forma relacionarse, para ello debe establecerse específicamente conjunto a sus delimitaciones y diferencias dentro de la capacidad cognitiva. Es decir, este tipo de inteligencia dista mucho de enfoques que conlleven al coeficiente intelectual, debido a que viene a ser un concepto multidimensional que no solo incluye la capacidad cognitiva de las personas, sino también la emocional, siendo esta fundamental que sea controlada para una

correcta interrelación con sus similares (Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía, 2011).

Con el pasar del tiempo, la inteligencia emocional se vuelve un requisito fundamental para el éxito en el ámbito laboral. El 76% de directivos que participaron en un estudio de Capgemini en París consideraron que los trabajadores necesitan desarrollar sus competencias con respecto al manejo emocional que de esa forma sean capaces de tener mayor facilidad de adaptación en cuanto a sus funciones con el trato de sus compañeros y clientes. De igual modo, seis de cada diez directivos consideran que este manejo emocional se transformará en una competitividad que favorezca a su trabajo, siendo así, indispensable en un horizonte entre uno y cinco años. No obstante, dentro del sector privado y sobretodo público, no han adaptado sus prácticas para integrar la inteligencia emocional dentro de sus procesos de contratación y formación del personal por lo que se podría tener problemas en un futuro (Guardiola, 2020).

En la actualidad, las personas que disponen de un control en cuanto al manejo de emotividades desarrollan un mejor trabajo en equipo, generando que las relaciones interpersonales sean realizadas de forma más efectiva en el mundo laboral. Por esa razón, es que el tema mencionado toma mayor relevancia en la sociedad. Es por eso que este tema ha tomado gran relevancia en la sociedad, sobre todo en el mercado de trabajo porque saber aplicar inteligencia en las emociones permite un buen clima laboral y con ello la satisfacción de los trabajadores, lo que se traduce en brindar un servicio más eficiente a los clientes o usuarios. Según el estudio de De la Villa y Ganzo (2018) en trabajadores españoles, la inteligencia emocional es reconocido por tener un gran impacto en la esfera laboral, ya que es fundamental en los indicadores de éxito de toda persona, el contar con satisfacción

laboral. Así, es necesario que se promuevan capacidades emocionales en los trabajadores a fin de contar con óptimas condiciones de trabajo, ello es posible con técnicas individuales como grupales que fortalezcan las competencias sociales en las organizaciones, por tanto, la inteligencia emocional representa un elemento estratégico.

En el nivel administrativo también se reconoce la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional, ya que, según un estudio realizado en Colombia a empleados administrativos, las personas que cuentan con capacidades de autogestión de sus emociones, logran percibir y comprender las emociones de los demás, son capaces de desarrollar competencias laborales, ello permite mostrar un desempeño alto en sus funciones y desarrollar satisfacción al realizar las mismas (Duque, García y Hurtado, 2017).

El mercado laboral debe contribuir con el crecimiento de la competitividad y la productividad. Tomando en cuenta el Reporte de Competitividad Global 2020 elaborado por el Foro Económico Mundial el pilar de mercado laboral considera el grado en que el país administra el talento humano, así, los indicadores que permiten conocerlo son: relación de cooperación entre empleador y empleado, los salarios, el cumplimiento de los derechos de los trabajadores, entre otros. A nivel mundial, la economía de Singapur es la que refleja las mejores condiciones de trabajo. Perú se encuentra en el puesto 77, ello porque tiene una baja calificación en las prácticas de contratación y despido, así como la insatisfacción de los trabajadores en sus empleos porque consideran no contar con las condiciones necesarias (ComexPerú, 2020).

Según una encuesta aplicada en el país a 2,050 trabajadores, el 76% de los peruanos no se encuentra feliz en su trabajo, dicho porcentaje se explica por las siguientes razones: el 22% señaló que su trabajo no es desafiante, el 20% indicó que no existe un buen clima

laboral, 19% afirmó que su jefe no es un buen líder, 12% no está conforme con su remuneración, 10% sostiene que la empresa no le retribuye sus logros ni lo impulsa a aportar nuevas ideas y finalmente 7% se encuentra descontento porque no le entregan oportunidades de ascenso (InfoCapital Humano, 2016).

En distintas municipalidades de la región de Ayacucho se observan problemas en las actividades y funciones que viene realizando los servidores públicos, los cuales pueden estar siendo originados por otros factores no controlables. En la actualidad las distintas instituciones del sector público enfrentan nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores administrativos, ya que ellos cumplen un papel importante para que la institución cumpla las metas y objetivos que proponen en beneficio de la ciudadanía.

El municipio de la provincia de Huanta también está conllevado a los problemas mencionados, ocurriendo así, respecto a las variables de estudio, gran parte de los trabajadores presentan incomodidades respecto a las actividades que van realizando porque en diferentes ocasiones sus superiores ordenan que sus empleados realicen actividades que no les competen, del mismo modo no se observa estimulación moral a los trabajadores pese que cumplen las metas y objetivos de las instituciones. Se han presentado casos donde algunos trabajadores administrativos cada fin de mes se ven obligados a trabajar más de las 8 horas debido que las otras áreas presentan demoras en sus actividades, a ello se suma las condiciones del ambiente de trabajo, ya que los muebles no son adecuados y muchas veces hace falta los materiales de escritorio, perjudicando el desempeño de los trabajadores y no siendo posible brindar servicios adecuados a la población.

De igual modo, se ha logrado identificar que los trabajadores no logran interrelacionarse con sus compañeros, por lo que, ante bromas de algunos de ellos,

reaccionan de forma brusca e incluso violenta porque lo consideran como una ofensa, en otros casos, la reacción es opuesta, y el trabajador se siente intimidado y con temor de seguir trabajando con esa persona, le cuesta expresar sus emociones, no piden ayuda a sus compañeros, continuamente se sienten frustrados y estresados, no saben manejar situaciones de conflicto, no tienen fe en sí mismo, no son capaces de analizar las situaciones y poder dar solución a los problemas.

Los problemas sobre la inteligencia emocional que vienen teniendo los trabajadores administrativos de la Municipalidad cobran gran preocupación para las autoridades locales, además repercute negativamente en la población porque no reciben una atención adecuada, así esta variable ha cobrado notable importancia en el desarrollo de las funciones del trabajador; además de tener los conocimientos relacionados con lo académico y profesional; debe de tener en consideración una serie de aptitudes inmersas en las competencias no cognoscitivas las cuales complementan y establecen una formación integral direccionado entre la persona y su personalidad establecida en una pedagogía constructiva. Es por ello que, los estudios de inteligencia emocional llegan a ser más atractivos, debido a que permiten reconocer que los trabajadores interactúan con el mundo y por ende, se debe tener en consideración los sentimientos y las habilidades en la gestión del control de impulso, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, entre otras habilidades emocionales que permitan una respuesta entusiasta y positiva que contribuya con su institución mostrando satisfacción laboral.

En caso de continuar con el problema de la insatisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, esta se verá afectando con el incumplimiento de las metas y objetivos trazados como institución. Razón por la cual en la presente investigación

se pretende conocer cómo se viene desarrollando la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Huanta, con el propósito de mostrar evidencias de estas variables y establecer algunos elementos que pueden ser utilizados para corregir, mejorar o afianzar la inteligencia emocional, e indirectamente su éxito laboral para un mejor desempeño como institución pública en beneficio de la población de la provincia.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Qué relación existe entre el autoconocimiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?

¿Qué relación existe entre la autorregulación emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?

¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

### **1.3.1 Hipótesis general**

La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

El autoconocimiento emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

La autorregulación emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.

La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Las habilidades sociales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

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

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.

### **1.4.2 Objetivo específicos**

Establecer la relación entre la autoconciencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Establecer la relación entre autorregulación emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.

Establecer la relación entre empatía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

### 1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia emocional	Es referida como la capacidad de identificar los sentimientos propios y ajenos, abarca también la motivación y el manejo de emociones tanto para la misma persona como para las relaciones con otros. (Goleman, 2015).	Inteligencia emocional se puede definir operacionalmente a través de la autoconciencia emocional, autorregulación emocional, empatía y habilidades sociales, aplicados a la muestra a través de una Likert	Autoconocimiento emocional	Control de emociones Actividad laboral Seguridad Actividades desagradables impaciencia	1,2,3,4,5
			Autorregulación emocional	Situación de estrés Solución del problema Realización de una crítica Reacción Análisis de la situación Compartir sentimientos Llevarse con sus compañeros	6,7,8,9,10
			Empatía	Identificación de necesidades Expresión de pensamientos Hablar con compañeros Comprensión Capacidad de reconocer Habilidades de comunicación Aceptación de ideas Reunión dentro de sus	11,12,13,14,15
			Habilidades sociales		16,17,18,19,20

labores					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Viene a ser conceptualizado como la respuesta afectiva, que conlleva al orgullo y entusiasmo que tiene el trabajador con respecto a sus funciones laborales; para ello debe de cumplir una serie de actitudes vinculadas a sus labores. (Andrade, 2016).	La variable satisfacción laboral está compuesta por 4 dimensiones supervisión, ambiente físico, prestación y participación. Los cuáles serán medidos mediante un cuestionario de tipo Likert que estará conformado por 21 preguntas. Cuyas escalas de respuestas son nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.	Supervisión	Supervisores Igualdad y justicia Proximidad y frecuencia Entorno físico Apoyo a los supervisores Limpieza y salubridad Cumplimiento de leyes laborales	1,2,3,4,5
			Ambiente físico	Realización de críticas Iluminación del lugar de trabajo Ventilación del local de trabajo Temperatura en el local de trabajo	6,7,8,9,10,11
			Prestación	Negociación Salario percibido Oportunidad	12,13,14,15,16
			Participación	Satisfacción del trabajo Decisiones	17,18,19,20,21
desapercibido					

Elaboración propia

## **1.6. Justificación del estudio**

### **1.6.1. Justificación teórica**

El presente desarrollo investigativo busca soluciones, mediante la aplicación de las teorías, conceptos y definiciones sobre la inteligencia emocional bajo el propósito de buscar explicaciones a las situaciones conllevadas a la satisfacción de sus trabajadores, dentro del cual, va afectando a la Municipalidad en estudio. Ello permitió corroborar las hipótesis en una realidad concreta.

### **1.6.2. Justificación Práctico**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo proponer soluciones a los problemas de inteligencia emocional y satisfacción laboral, e influya en la mejora Municipalidad. Además, con los resultados que se propondrá cambios en el área de Recursos Humanos.

### **1.6.3. Justificación Social**

La presente investigación tendrá justificación social, debido a que se buscó el poder concientizar al personal administrativos y trabajadores sobre la importancia de establecer en la planificación programas que estén vinculadas al desarrollo de habilidades sociales que apoyen el adaptarse a los constantes cambios y toma de decisiones certeras sobre los componentes para actuar en efectividad, identificando y superando los limitantes que se introducen en prejuicios personales y sociales.

## **1.7. Trabajos previos**

### **1.7.1. Antecedentes internacionales**

Albán, (2015) en la tesis “La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.” en la cual utiliza la Metodología de tipo exploratorio y descriptivo, el diseño de Investigación que utiliza es (Bibliográfica- Documental, de Campo y de Intervención Social), porque tiene el propósito de detectar,

ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre diferentes aspectos, así mismo, para su realización se asistió al lugar de los hechos, por otro lado, el estudio no solamente busca las causas y efectos de dicho problema, sino que además, busca plantear una alternativa de solución al problema investigado, en donde se trabajó en una muestra de 250 trabajadores, teniendo como resultado obtenido, con un ello a partir de un nivel de significancia menor a 0.05, que efectivamente la inteligencia emocional incide o se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores. Así mismo se halló que en el 53% de la muestra la inteligencia emocional era regular, mientras que, la satisfacción laboral era regular en el 61% de los encuestados. Además, se halló que la regulación de emociones, la empatía, y a la autoconciencia emocional, con un nivel de significancia menor a 0.05, están relacionados de manera significativa con la satisfacción emocional, siendo las calificaciones de las mismas las siguientes: Empatía nivel regular (56%), regulación de emociones (47%) nivel bajo, autoconciencia emocional (61%) nivel bajo.

Guardiola y Basurto, (2016) en la tesis *“Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos docentes de la corporación adventista del norte de México”*. Su metodología fue en base a la muestra de 73 directivos los cuales pasaron por procesos de evaluación y acceso a respuestas en base a los instrumentos propuestos, por ello su diseño fue no experimental de corte transaccional, nivel descriptivo; la instrumentalización paso su validez y confiabilidad apropiada para la obtención de información pertinente en cuanto a su realidad. Por medio de los resultados que encontró se determinó la existencia de una relación entre las variables siendo positiva y directa; afirmándose así que la inteligencia emocional tiene una relación alta con el desempeño laboral, siendo distinto con los años de servicio y los niveles académicos.

Hernández (2018) en su investigación “*La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*” buscó conocer si existe relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional de los trabajadores, para ello empleó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y la escala TMMS-24 para medir las variables, los cuales fueron aplicados a una muestra de 50 trabajadores activos de pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Tenerife de España. Los resultados evidenciaron que no existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, dado que el agrado del trabajador en el ejercicio de sus funciones no se refleja en la percepción adecuada de las emociones y el control de las mismas, ya que los principales problemas que aquejan a los trabajadores sobre su insatisfacción laboral se deben a situación de estrés por un aumento en la exigencia de los jefes. A pesar de ello, el autor señala que es necesario continuar realizando investigaciones con una muestra mayor y sobretodo prestar atención al seguimiento de la inteligencia emocional, ya que, es trascendental que se controlen las emociones, para comprender los problemas internos y ser empáticos con los compañeros.

León, (2013) en la tesis la “*inteligencia emocional y desempeño laboral en docente. Venezuela*”, en la muestra fue determinada en base a 52 docentes, donde el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental de corte transaccional; siendo así, un enfoque cuantitativo, debido al uso del procesamiento y medición de datos numéricos para las variables. Tras los hallazgos, observó la existencia de una relación positiva entre los factores conciencia emocional, relación emocional como los demás, expresividad emocional, interacciones armónicas con el desempeño docente, aseverando así que es de urgencia, que los estudiantes necesitan aprender sobre las formaciones correspondientes al campo emocional humanista.

Salas (2015) en su investigación “La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales”. Se constituyó un estudio de enfoque cuantitativa, de tipo correlacional, diseño no experimental-transversal con el fin de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral considerando una muestra de 50 personas con cargos en mandos medios de tres empresas de servicios industriales de la ciudad de Quito. Se utilizó el test TMMS-48 para medir la inteligencia emocional y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 para medir la satisfacción laboral. Los principales resultados arrojaron que existe una correlación positiva significativa de 0.01 entre las variables, por tanto, el autor concluye que a mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral, además, se halló que en el 52% de los trabajadores la inteligencia emocional es regular, y un 52% posee un 46% de trabajadores presenta un nivel de satisfacción bajo. Asimismo, se determinó que la regulación emocional del 64% se encontraba en un nivel medio, la misma que, con un nivel de significancia igual a 0.012 y un coeficiente correlación igual a 0.352, se encuentra relacionada de manera significativa con la satisfacción laboral, además, las habilidades sociales, se encontraban en un nivel regular en el 52% de los trabajadores, y la empatía en nivel regular en el 56% de trabajadores, determinándose que las mismas, con un nivel de significancia menor a 0.05, se encuentran relacionadas de manera significativa con la muestra.

### **1.7.2. Antecedentes nacionales**

Canaza, Llarriavere y Ramírez, (2015) realizaron la tesis “*Inteligencia emocional el desempeño Laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015*”, Escuela de Post grado Neumann Business Scholl. Presentó como finalidad determinar la relación entre las variables de estudio, para ello, su metodología fue en base a la muestra de 52 docentes de todos los grados de educación básica regular, teniendo al método científico con enfoque

cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, observó en los resultados que la inteligencia emocional no presenta una relación significativa con el desempeño laboral, por lo cual es recomendable que las evaluaciones sean periódicas en base a la competitividad e inteligencia emotiva por medio de talleres.

Condori (2017) en su investigación “*Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca-2017*” estableció como finalidad objetivo determinar la relación entre las variables en estudio, considerando un tipo de estudio descriptivo-correlacional, de diseño no experimental-transversal considerando una muestra de 44 profesionales, a quienes se aplicó el instrumento de Ice-Barón para medir la inteligencia emocional y el Test 20/23 para medir la satisfacción laboral. Los resultados arrojan que el 68.2% de los encuestados presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20.5% un nivel medio y solo el 11.4% presenta un nivel alto. Por otro lado, el 88.4% de los profesionales tiene una satisfacción laboral regular, y el 13.6% un nivel insatisfecho. Concluye que existe relación positiva significativa entre las variables dado  $r=0.434$ , por lo que considera que, a una mayor inteligencia emocional, se tendrá una mayor satisfacción laboral, para ello resulta necesario que se realicen talleres sobre el control de emociones como estímulos que permitan se logren los objetivos organizacionales.

Cubas (2015) realizó la investigación “Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac-Chiclayo 2012” con el fin de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Chiclayo, para ello consideró un tipo de investigación descriptiva-correlacional de método deductivo-inductivo y se utilizó el Test de ICE de Baron para medir la inteligencia emocional y un instrumento de 117 ítems para medir el desempeño laboral a una muestra de 30

asociados. Los principales resultados arrojaron la existencia de una relación directa y muy significativa de las variables con correlación de 0.870, y un nivel de significancia igual a 0.01. Concluye que ante una mayor inteligencia emocional se tiene un mayor desempeño laboral, el cual es necesario dentro de toda organización porque se caracteriza por desarrollar funciones de forma eficiente y mostrando satisfacción laboral. Además, la inteligencia emocional se encuentra en un nivel adecuado en el 67% de los trabajadores, y la satisfacción laboral en un nivel adecuado en el 56% de los trabajadores.

Mami (2014), en su tesis *“Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encina Puno -2013”*, tuvo en finalidad, hallar el nivel relacional entre las variables de estudio, con lo cual su muestra fue establecida en 31 enfermeras, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental con corte transversal; utilizó en instrumento los cuestionarios. Tras los hallazgos observó que el 58,1% presentó un nivel promedio en cuanto a la inteligencia emocional, el 32,3% nivel bajo y el 9,7% nivel alto; en cuanto a la escala interpersonal, el 51,6% manifestaron tener un nivel medio, el 54,8% nivel bajo. concluyó que existe una relación positiva entre las dimensiones de la inteligencia emocional con respecto a la satisfacción laboral, teniéndose el p-valor menor al nivel de significancia.

Pérez y Rivera, (2015) en su “estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013”. Seleccionó a 148 trabajadores, teniéndose el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlativo; aplicó cuestionarios para ambas variables, tras los resultados pudo observar que el 57,9% presentó un nivel medio con respecto al clima organizacional en la institución, frente a ello

concluyó que existe una vinculación de forma causa efecto positivo entre las variables de estudio.

## **1.8. Teorías relacionadas al tema**

### **1.8.1. Inteligencia emocional.**

#### ***1.8.1.1. Orígenes y evolución de la inteligencia emocional.***

Fragoso (2015) cita a Mayer (2001) para señalar que la inteligencia emocional se divide en cinco fases:

- Primera Fase

Esta etapa comprende desde 1900 hasta 1970, la inteligencia y emoción se consideran conceptos separados. Su evolución coincide con el surgimiento del enfoque psicométrico de la inteligencia humana, en el cual se inicia a aplicar instrumentos elaborados para su medición.

- Segunda Fase

Esta etapa comprende desde 1970 hasta 1990; está influenciada por el paradigma cognitivo y el procesamiento de información. Cobra relevancia los estudios de Mayer y Salovey en 1997, quienes inspiran a futuros investigadores tales como Gardner y Sternberg para crear la teoría de las inteligencias múltiples y la teoría trídica de la inteligencia basada en el procesamiento de información.

- Tercera Fase

Comprende desde 1990 hasta 1993, durante ella, Mayer y Salovey en compañía de otros colaboradores publican diversos artículos sobre inteligencia emocional con el fin de explicar el procesamiento de información emocional y proponer el primer modelo sobre los componentes de la inteligencia emocional donde integran tres habilidades: percepción y

apreciación emocional, regulación emocional y utilización de la inteligencia emocional, propuesta que ayuda a la versión final de su teoría.

- Cuarta Fase

Esta fase comprende la popularización del concepto, comprende desde 1994 hasta 1997. El principal difusor del concepto fue Daniel Goleman con la publicación de su libro en 1995. Algunos autores reconocen que la gran difusión del concepto se debe a la sobrevaloración del coeficiente intelectual como criterio de reclutamiento y selección de personal en las organizaciones, descontento por personas de alto nivel intelectual pero pocas habilidades inter e intrapersonales y el mal pronóstico de éxito real en el ámbito laboral y familiar de los test aplicados para medir el coeficiente intelectual.

- Quinta Fase

Comprende desde 1998 hasta la actualidad. Durante esta etapa se realizan cambios al constructo de Salovey y Mayer en 1990, el cual de tres habilidades básicas pasa a ser un modelo de cuatro: percepción y valoración emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación reflexiva de las emociones. Además, aparecen nuevos instrumentos de medición de la inteligencia emocional, así como numerosas investigaciones incluyendo otras variables de ámbito educativo y laboral.

***1.8.1.2. Definición de la inteligencia emocional.***

De forma previa a la conceptualización de la inteligencia emocional, se considera lo expresado por Ardilla (2011) sobre la inteligencia, quien lo define como

La capacidad de corregir dificultades, razonar, adaptarse al ambiente, han sido altamente valorados a lo largo de la tradición, desde los griegos hasta hoy. Se ha pensado que este conjunto de características que distingue positivamente a las personas que brindan un lugar especial en la sociedad. Esto se ha considerado inclusivamente de

que se comenzaran a estudiar científicamente el concepto de inteligencia y su medición. Hoy se conoce que la inteligencia (o inteligencias) existen en todas las personas de mayor o menor grado. (p.2).

Así, el medir la inteligencia de una persona es posible conocer si posee las habilidades para desarrollarse de forma eficaz, posee la capacidad de aprender y procesar información nueva, ello le permite dirigir su comportamiento en la resolución de problemas cotidianos de la vida tanto en el ámbito personal, académico y laboral.

Por otro lado, Rodríguez (2013) realizó una investigación en base a los 3 tipos de inteligencia:

- Inteligencia académica, es referida por los conocimientos adquiridos referidos en la capacidad de contribución al aprendizaje escolar; lo cual comprende aspectos vinculados con aptitudes de memoria, habilidad analítica, razonamiento abstracto, entre otras.

- Inteligencia práctica, es entendido como la capacidad de poder encontrar soluciones prácticas frente a inconvenientes conllevados a una mejor adaptación.

- Inteligencia social, es entendido como modalidad de personalidad y comportamiento personalizado en base a la cual, las personas tienen conocimientos sobre sí mismo y el contexto en el cual conviven.

En relación a los tipos de inteligencia, se presenta el concepto de la inteligencia emocional, quien en palabras de Goleman (2012), sostiene:

Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas por el coeficiente intelectual, muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia

emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un coeficiente intelectual menor, pero mayor inteligencia emocional. (p.352).

Ello muestra a la inteligencia emocional como la capacidad de una persona de poder observar y regular los sentimientos propios y ajenos y de utilizarlos para guiar el pensamiento y la acción.

Por su parte, Bar-On (2000) describió a la inteligencia emocional como un conjunto o grupo de conocimiento y habilidades correspondiente al aspecto emocional y social; se incluyen en la capacidad general propia para enfrentar manera efectiva todas aquellas demandas provenientes de nuestro entorno. Es, por tanto, la capacidad que tiene el individuo para ser consciente, poder controlar, comprender y manifestar sus emociones de forma positiva y efectiva.

Considerando que las emociones son el motor de toda acción de las personas, es necesario contar con la capacidad de gestionar adecuadamente las emociones propias y los demás, así dentro de una institución, estas deben contribuir con la satisfacción laboral, ya que, al demostrar control en nuestras emociones, se permite una convivencia armoniosa.

### ***1.8.1.3. Las emociones***

Un punto trascendental dentro de la inteligencia emocional son las emociones. La palabra proviene de la raíz motere del verbo latino mover que implica alejarse, lo que sugiere que las emociones tienen una reacción en las personas para actuar. Es por ello que se considera que las emociones son impulsos para actuar en las situaciones que enfrentamos en la vida, o también se considera como un movimiento a las sensaciones básicas. Las principales emociones son ocho: ira (odio, irritabilidad, hostilidad, resentimiento, indignación), tristeza (melancolía, pena, soledad, desesperación, depresión), temor (ansiedad, miedo, fobia, pánico), placer (felicidad, diversión, orgullo, satisfacción, euforia), amor (simpatía, confianza, amabilidad),

sorpresa (conmoción, asombro), disgusto (menosprecio, remordimiento, repulsión), vergüenza (disgusto, humillación, arrepentimiento). Los estados de ánimos de una persona que son algo interno, generalmente se manifiestan exteriormente, a través de expresiones faciales, mímicas, ademanes, actitudes, etc. Por tanto, las emociones se convierten en energía activadora de valores éticos como la confianza, empatía, integridad, entre otros, los cuales ayudan a alcanzar la excelencia en donde nos desarrollemos (Franklin, 2015).

#### ***1.8.1.4. Características de la inteligencia emocional***

Según Jiménez (2018), las personas que tienen adecuada inteligencia emocional destacan por:

- Ser empáticos.
- Tener capacidad de comunicación.
- Poseer adaptabilidad.
- Ser creativos para resolver problemas.
- Ser capaces de controlarse a sí mismos.
- Tener confianza en sí mismo.
- Auto motivarse y motivar a los demás.
- Desarrollar su trabajo de forma eficaz de forma individual y grupal.
- Tener capacidad de cooperación-colaboración.
- Trabajar en equipo.
- Poseer capacidad de negociación.
- Ser proactivo.
- Tener potencial de liderazgo.

### ***1.8.1.5. Inteligencia emocional en el ámbito laboral***

La literatura contemporánea ha mostrado interés por relacionar variables laborales con la inteligencia emocional; así, los resultados confirman que los trabajadores con una alta inteligencia emocional contribuyen con el desempeño individual, pero también genera escenarios positivos para el desenvolvimiento grupal y el ambiente laboral. Se demostró que la inteligencia emocional no solo está relacionada con los directores generales, sino también con todos los colaboradores de una institución porque en promedio, solo el 25% de la variación en el desempeño laboral se debe a la capacidad cognitiva, mientras que, según Goleman, el 67% de las habilidades esenciales en el trabajo son las aptitudes emocionales. Otro punto a destacar es que la inteligencia emocional contribuye con el logro de los objetivos institucionales. De igual modo, de las investigaciones se desprende que mayores niveles de inteligencia emocional presenta mayores índices de satisfacción en el trabajo porque los equipos de trabajo están conformados de forma conveniente para impulsar el éxito en la institución (Danvila y Sastre, 2010).

El mundo laboral valora la competencia emocional de las personas, es una característica valorada y que marca el éxito o fracaso de las personas dentro de una institución. Así, la inteligencia emocional convierte a las personas más adaptadas a los entornos para alcanzar los objetivos (Jiménez, 2018).

La inteligencia emocional se entiende como un conjunto de habilidades psicológicas que le permiten a una persona expresar sus emociones y comprender a los demás. Esta competencia emocional se vuelve crítica en el ámbito laboral, pero sobre todo cuando las personas desarrollan una labor de la administración pública, porque existe un efecto inmediato en la mejora de la calidad de vida de los habitantes, resulta necesario que los trabajadores sepan resolver conflictos, reconozcan ideas de sus compañeros y aporten a ellas, trabajen en

equipo y expresen adecuadamente lo que piensan, solo con ello será posible brindar una atención adecuada a la población para lograr mejorar la situación socioeconómico de las familias.

#### ***1.8.1.6. Dimensiones de la inteligencia emocional***

Para evaluar la presente variable se establecieron las siguientes dimensiones e indicadores que permitirán determinar los factores que afectan o contribuyen a un mejor ambiente laboral.

##### ***1.8.1.6.1. Autoconocimiento emocional***

Se define como la capacidad de reconocer en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el afecto que estos tiene sobre los demás y sobre el trabajo.

Así también, se considera como el saber qué se siente en cada momento y utilizar esas referencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo. (Goleman, 2012, p. 353).

El autor muestra que es la capacidad que tiene una persona para conocer sus habilidades y tener confianza en uno mismo, y con ello ponerlo en práctica en su vida cotidiana.

García & Giménez (2010) definen la Autoconciencia como “la capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos” (p. 45).

En se sentido, esta aptitud es valorada por las instituciones porque permite que el trabajador conozca sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, reconozca así, sus propias emociones y sus efectos, determine su valor personal y con ello pueda confiar en sí mismo que es capaz de lograr los objetivos de la institución.

#### *1.8.1.6.2. Autorregulación*

Comprende la habilidad y las competencias que nos mueve a alcanzar nuestros ideales, objetivos y proyectos mediante la persistencia, el optimismo y la autoestima.

Se define también como: “manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos, recobrase bien de las tensiones emocionales” (Goleman, 2012 p.353). Ello quiere decir que una persona es capaz de tener control y dominio de las emociones ya que serán gratificadas con el tiempo.

Implica que una persona maneje sus propios estados internos, impulsos y recursos, se controle y maneje sus emociones e impulsos. Además, es capaz de mantener normas de honestidad dentro de una organización, acepte sus responsabilidades y las ejecute responsablemente, asimismo, es necesario que se encuentre abierto y dispuesto al cambio, todo en pro de la organización de la que forma parte (García & Giménez, 2010, p.45).

#### *1.8.1.6.3. Empatía.*

Es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas colocándose en el lugar de los demás y responder correctamente a sus reacciones emocionales.

Se define como la capacidad de “percibir lo que siente los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas” (Goleman, 2012, p. 353). Ello quiere decir, que las personas entienden los sentimientos de las otras personas y practican la comprensión con las diversas personas que se interrelaciona.

Esta habilidad implica la capacitación de las emotividades e intereses ajenos; lo cual implica la comprensión de los demás compañeros. Así debe de percibirse en las emociones ajenas e intereses activos en las preocupaciones, ser apoyo en los demás. Es necesario que dentro de una organización se perciban las necesidades de desarrollo ajenas y se tenga

orientación al servicio. Así también, se debe cultivar oportunidades dentro del puesto para interpretar las emociones del grupo y poder contribuir en un trabajo en equipo para mejores resultados de la organización, (García & Giménez, 2010, p.45).

#### *1.8.1.6.4. Habilidades sociales.*

Es gestionar apropiadamente las emotividades que conlleven una relación interpersonal y ante ello, interpretar adecuadamente el contexto y redes sociales, así también se expone una relación positiva con los demás, la cual, es una de los objetos con mayor importancia para las vidas extra laborales y laborales.

Se define como la capacidad de “manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo de equipo” (Goleman, 2012, p. 353). Ello implica que una persona sabe dominar las emociones para poder interactuar en su ámbito social y poder liderar y solucionar ante posibles conflictos entre personas.

Se considera como la habilidad de un trabajador para inducir en los otros las respuestas deseables. A través de esta influencia positiva, es posible que se apliquen tácticas efectivas en la organización para inducir cambios en las personas y en los grupos, se ayuda a través de la comunicación, porque se considera que son capaces de escuchar abiertamente y se transmitan mensajes claros y convincentes, lo que permitirá un manejo más eficiente de los conflictos. Se considera que el poseedor de habilidades sociales es un buen líder dentro de una organización porque es capaz de inspirar y guiar al equipo, catalizador de cambios y alimentador de las relaciones de colaboración y cooperación en la organización, logra crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas, lo cual es indudablemente esencial dentro de un ente que brinda servicios al ciudadano (García & Giménez, 2010, p.45).

## **1.8.2. Satisfacción laboral**

Dentro de toda institución se espera que el capital humano o dicho de otro modo, los empleados se muestren con una actitud positiva dentro de la misma, para que su buena disposición realicen sus tareas lo más productiva posible, así, con satisfacción laboral los impulse a tener un mejor desempeño y brindar una atención eficiente y personalizada a los usuarios, logrando satisfacer sus necesidades.

### ***1.8.2.1. Definición de la satisfacción laboral***

La satisfacción laboral se reconocer como “la respuesta afectiva, orgullo entusiasmo y que puedan sentirse satisfechos, así, la satisfacción laboral es una actitud que refleja el sentimiento que tienen las personas por un trabajo si la persona está satisfecha, esta puede tener actitudes positivas ante su trabajo y viceversa” (Andrade, 2016, p. 10). Por tanto, el autor muestra la relación de la satisfacción laboral de un colaborador con el éxito de la institución porque brinda aportes significativos a su trabajo.

La satisfacción de un trabajador es un aspecto relevante dentro de toda organización, ya que está relacionado con la fidelidad del trabajador, su productividad, su nivel de ausentismo. Así, se considera como la actitud que desarrolla una persona sobre su situación de trabajo, es decir, resulta una percepción del trabajador considerando su estado emocional en base a elementos como el salario, y la recompensa que obtenga por su desempeño (Sánchez y García, 2017).

### ***1.8.2.2. Características de la satisfacción laboral***

Los trabajadores que cuentan con satisfacción laboral incluyen diversas variables, de tipo organizacional funcional e individual, de forma específica: la remuneración que percibe, las actividades que realiza, las relaciones con sus compañeros, la seguridad que le brinda la institución, las condiciones ambientales, etc. Con dichas características es posible agrupar en

tres modelos, centrados en el trabajador, la situación y la interacción de ambas variables. Ello lleva a considerar la satisfacción laboral como un constructo multidimensional por la intervención de diversos factores. Otro punto a destacar en la medición de la satisfacción laboral es que no solo se consideren las expectativas del trabajador y las contribuciones con las exigencias de la institución, sino también las experiencias de pasadas experiencias laborales (Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez, 2014).

En 1996, Robbins afirmó que los factores principales que favorecen la satisfacción laboral son: trabajo mentalmente interesante, premios equitativos y buenas relaciones. Es por ello que Herzberg considera que dos grupos que evitan la insatisfacción laboral: los extrínsecos e intrínsecos, los cuales podrían afectar las habilidades y capacidades de los trabajadores. Dentro de los factores intrínsecos se considera que el trabajador debe tener posibilidades de crecimiento profesional, tener autonomía, reconocimiento de sus logros. En los factores extrínsecos, es necesario que el trabajador cuente con beneficios sociales, condiciones de trabajo adecuados, salario digno y seguridad en el trabajo (Charaja y Mamani, 2014).

### ***1.8.2.3. Importancia de la satisfacción laboral***

Las emociones conllevan un papel necesario para el ámbito laboral, ya que, puede brindar información necesaria para la identificación sobre la persona misma y sobre las demás personas; así sobre circunstancias determinadas. La clave se fija en el uso de emociones en forma inteligente, que es lo que se busca conllevar en cuanto a la inteligencia emocional. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, que es precisamente lo que queremos decir con inteligencia emocional. La importancia de la satisfacción laboral radica en la relación positiva con el logro de los objetivos de la institución. Así, al contar con trabajadores satisfechos se tiene una reducción del absentismo y una mayor retención del

personal que genera una mejora en los resultados. Existe evidencia empírica que trabajadores insatisfechos faltan con frecuencia al trabajo señalando excusas para no ser amonestados, incurren en retrasos, y otros comportamientos inadecuados, por lo que podría incurrir en accidentes laborales (Gargallo, 2008).

#### ***1.8.2.4. Problemas de la satisfacción laboral***

Caballero (2002) señala que Robbins en 1996 realizó la siguiente figura para explicar que los empleados de una institución pueden expresar su insatisfacción en su centro de labores según cuatro respuestas:

- Salida: el trabajador se encuentra decidido a abandonar la institución porque desea un mejor trabajo con condiciones más adecuadas.
- Voz: el trabajador se muestra activo y constructivo de mejorar sus condiciones. Participa de la sugerencia de mejora en la institución y realiza la discusión con los problemas.
- Lealtad: el trabajador se muestra optimista que las condiciones laborales mejoren. Considera hablar en favor de la institución ante críticas externas.
- Negligencia: el trabajador se muestra pasivo, sin mostrar interés si las condiciones empeoran. Incluye ausentismo o tardanzas, los esfuerzos son pequeños y existe una alta incidencia de errores.

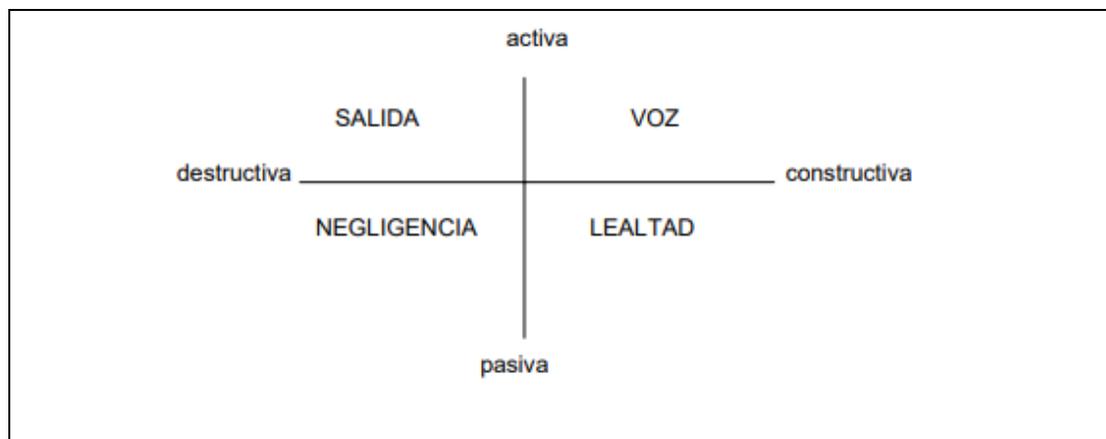


Figura 1. Respuestas a la insatisfacción en el puesto de trabajo

#### ***1.8.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral***

Robbins (1998), sostiene que la satisfacción laboral viene a ser conceptualizado en el sentido de que:

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (p.36).

Ante lo mencionado, la satisfacción laboral viene a ser la agrupación actitudes que generan positivismo en los trabajadores sobre sus funciones asignadas en el ámbito laboral.

Así también, constituye una dimensión que parte de la actitud que ocupa el trabajador frente a sus labores, las cuales se centran en la aplicación de diversos cuestionarios diseñados a partir de sus dimensiones. (Meliá y Piero, 1989).

#### *1.8.2.5.1. Supervisión*

Se entiende como la verificación y control de labores y/o trabajos que realizan los trabajadores; ante ello, Melía y Peiro (1989) señalan que:

Es relativo a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa (p.7).

Esta dimensión refiere que es necesario saber cómo los gerentes o jefes de una organización juzgan la tarea de los trabajadores, estando referidas en base a los estatutos establecidos, el papel del supervisor determinado por la observación que conlleva a la tarea esencial para asegurar el cumplimiento de las metas, no obstante, en ciertas circunstancias estas observaciones no llegan a ser determinantes en la consecuencia de que el trabajador vuelva a seguir en lo mismo, por ello, se considera apropiado que el jefe de la organizativa tenga la habilidad de articular cada labor del trabajador sin presiones, sino por lo contrario, incentivando lo mejor de sí, no solo por el complacimento a su superior sino por el bienestar propio y a la vez permita a la organización alcanzar sus metas.

#### *1.8.2.5.2. Ambiente físico*

Se refiere a la búsqueda de lugares aptos y adecuados que brindan confort para buen desenvolvimiento de trabajo, así como de las labores cotidianas en su centro de trabajo; es ante ello que Melia y Piero (1989) refieren que es: “relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación” (p.7). Se puede analizar que el entorno físico y espacio son lugares laborales partiendo por presentarse como elementos indispensables para que el trabajador se sienta en su zona de confort, teniendo así productividad en su rendimiento; cuando la organizativa tiene

preocupación por brindar un lugar de trabajo cómodo, genera a que los laboradores se sientan comprendidos y satisfechos por las necesidades solventadas por sus superiores, sintiéndose así fundamentales para su organizativa.

#### *1.8.2.5.3. Prestaciones*

Dentro de toda organización es necesario que se cumpla con el convenio de prestación económica establecida, lo que permite una buena relación con los trabajadores, generando que se encuentren satisfechos; Meliá y Piero (1989), sostienen que: “sus contenidos están referidos al grado es que la empresa cumple el convenio, la forma es que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación” (p. 7). Esta dimensión hace mención al grado de la organizativa en base al cumplimiento del convenio, donde es considerable la relación que tenga el trabajador con su organizativa, el positivismo depednera del buen trato y comunicación en base a la reglamentaria de derechos y deberes a los cuales, tanto el trabajador como la empresa estarán sujetos por la ley, buscándose así la productividad en beneficio de la organizativa. Es indudable que se deben reconocer los derechos laborales del trabajador, sin embargo, cuando este supera al mínimo preestablecido genera una reacción positiva más significativa en el trabajador para contribuir con la mejora de la organización.

#### *1.8.2.5.4. Participación*

Indica la participación del trabajador en la toma de decisiones de la organización, por lo cual, este se siente integrado. Ante lo referido, Melia y Piero argumentan que: “se refiere a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección a de la propia tarea” (p. 7). La participación referente a las decisiones del departamento es una labor trascendental para los trabajadores, debido a que, en ese contexto, los trabajadores deben de ser aprovechados por todos los conocimientos obtenidos a favor de ser expuestos para el cumplimiento de metas en la organizativa. Es por ello que, en lo

respectivo a las labores diarias del trabajador, también se puede proponer como desarrollar los labores en forma que lo beneficie personalmente y al puesto de trabajo; sintiéndose el trabajador valorado.

### **1.9. Definición de términos básicos**

- Inteligencia emocional

Es referida como la capacidad de identificar los sentimientos propios y ajenos, abarca también la motivación y el manejo de emociones tanto para la misma persona como para las relaciones con otros (Goleman, 2012).

- Autoconocimiento emocional

Es la habilidad de autoconocimiento y auto respeto como lo que uno es la auto aceptación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. (Guerrero, 2014).

- Autorregulación

“Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar sus emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias” (Hernández, 2008, p.15).

- Empatía

“El grado de sensibilidad con que cuenta una persona para comprender a otra. Buscar brindar apoyo orientación a quienes lo rodean mediante un servicio desinteresado y honesto” (Hernández, 2008, p.16).

- Habilidades sociales

Son la capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una

adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean (Hernández, 2008, p. 16).

- Satisfacción laboral

Según Palma (2015) disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores establecidos mediante la experiencia ocupacional. Se identifica de ese modo dos posiciones en el análisis satisfactorio; la primera unidimensional, la cual se establece como un indicador promedio en base a las diversas actitudes presentadas en las distintas facetas de sus labores y una segunda, multidimensional, vienen a ser la satisfacción con respecto a las diversas facetas en base a los aspectos laborales; los niveles de operacionalización de estas variables son: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho y muy insatisfecho.

- Supervisión

Escarpín, Lillo, Mira, y Palomar (2013) define la supervisión como un “proceso teórico-práctico fuertemente superpuesto en el desarrollo la disciplina y que persigue incrementar las habilidades profesionales, las buenas prácticas y la calidad del trabajo con usuarios/as de los servicios de ayuda” (p. 679), ante lo mencionado se puede decir que viene a ser un procedimiento que conlleva el desarrollo en disciplina y elevar el nivel productividad entre los trabajadores.

- Ambiente físico

Robbins (2003) indica que, viene a ser la contextualización del ambiente laboral, el cual puede influir de forma negativa o positiva, en base al caso por el que se plasme, el ambiente presenta un efecto directo con la productividad, debido a que mientras más apoyo de

la directiva, la productividad se incrementará. Es ante ello, necesario las motivaciones al trabajador con respecto al cumplimiento de metas, por lo contrario, los niveles de satisfacción disminuirán si las exigencias se incrementan más que las competencias conllevando así a la falta de compromiso del trabajador con sus labores.

## **II. MÉTODO**

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

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Por su tendencia y forma es una investigación cuantitativa. Arotoma (2015) indica que el enfoque cuantitativo “utiliza modelos matemáticos, teorías o hipótesis relativas a los fenómenos cuantitativos; mide las cantidades y compara con registros o datos anteriores para proyectar” (p.130). Por tanto, en la presente investigación se empleó la estadística descriptiva que permitió medir y describir las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, seguido a ello se empleó la estadística inferencial que ayudó a contrastar las hipótesis de investigación.

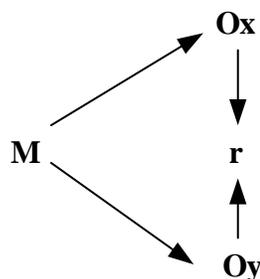
Según su aplicación es aplicada. “Es aquella que está obligada trabajar de acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos de una investigación básica, usa como método la observación y no considera válida una información obtenida por deducción” (p.129).

Corresponde a una investigación aplicada, ya que se empleó teorías validadas y luego fueron corroboradas dentro de un contexto práctico.

### 2.1.1 Nivel de investigación

Por su alcance es correlacional. Según Arotoma (2015) el nivel correlacional “determina el grado de relación y semejanza entre dos o más variables. No pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un fenómeno” (p.224). El propósito de la investigación fue medir el grado de relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.

Se representa de la siguiente manera:



M: muestra de estudio

O<sub>x</sub>: Inteligencia emocional

O<sub>y</sub>: Satisfacción laboral

R: Relación

### 2.1.1 Diseño de investigación

Por el número de medición de las variables es transversal. “Los datos son generados en un tiempo único; por tanto, las mediciones sincrónicas tienen un carácter estático. La investigación transversal se realiza en el presente” (Arotoma, 2015, p.217). Las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral se midieron por única vez de acuerdo al espacio geográfico y temporal.

## 2.2. Población, muestra y muestreo

### 2.2.1. Población

Rodríguez (2005), considera que la “Población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetivos”, (p. 79). Es decir, se trata de unidades que poseen una determinada característica en común, susceptible de ser medida.

La población del presente estudio comprendió de 200 funcionarios que actualmente vienen desempeñándose en la Municipalidad Provincial de Huanta, bajo los diferentes regímenes laborales al 2020.

### 2.2.2. Muestreo

Para determinar el tamaño de la muestra de estudio, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se cuenta con un marco muestral definido.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$Z = 1,96$$

$$E = 0,05$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$N = 200$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 200}{0,0025 * 199 + 0,9604}$$

$$n = \frac{192,08}{1,46} = 132$$

### 2.2.3. Muestra

La muestra estuvo conformada por 132 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020. Dicha muestra es homogénea y representativa de la población de estudio.

## 2.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

### 2.3.1. Técnica

Las técnicas de investigación son los procedimientos y estrategias para recolectar información sobre las variables de estudio de acuerdo a la unidad de estudio. Para la presente investigación se empleó como técnica la encuesta.

### 2.3.2. Instrumento

Los instrumentos de investigación son herramientas objetivas y subjetivas donde se registran las informaciones recolectadas, los cuales se emplean de acuerdo a las características de las variables. Para la presente investigación se empleará para cada variable de estudio un cuestionario de tipo Likert. El instrumento de la variable inteligencia emocional estuvo compuesto por 20 ítems y el de la variable satisfacción laboral contó con 20 ítems. Cuyas escalas valorativas son 1= Nunca; 2 = Casi Nunca; 3= A veces; 4 = Casi Siempre; 5= Siempre.

## 2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

### 2.4.1. Validez

Según Moisés, Ango, Palomino y Feria (2018) indican que la “validez está referida a la exactitud de la medición. Es decir, si el instrumento mide, de alguna manera demostrable, aquello que trata de medir, libre de distorsiones sistemáticas” (p.194). Los instrumentos de investigación fueron validados por 3 jueces especialistas en la materia.

### 2.4.2. Confiabilidad

Según Moisés, Ango, Palomino y Feria (2018) indican que la “una medición es confiable cuando se evidencia una buena consistencia interna, equivalencia o estabilidad en condiciones normales de aplicación” (p.206). Para lograr la confiabilidad del instrumento se emplearon encuestas piloto y seguido a ello se hizo uso del estadístico alfa de Crombrach, ya que el instrumento fue de escala tipo Likert. A continuación, se muestran los resultados de las pruebas de confiabilidad realizadas a los instrumentos,

**Tabla 2.**

*Análisis de confiabilidad del instrumento de inteligencia emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20

**Tabla 3.**

*Análisis de confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	21

En la tabla 2 se observa que el instrumento inteligencia emocional obtuvo un valor Alfa de Cronbach equivalente a 0.870, mientras que, en la tabla 3 se muestra que el instrumento de la

variable satisfacción laboral obtuvo un valor Alfa de Cronbach igual a 0.815, en ese sentido, ambos instrumentos poseen valores de fiabilidad muy cercanos a la unidad, lo cual significó que gozan de fiabilidad y son aptos para su aplicación.

## **2.5. Procesamiento y análisis de datos**

Los procedimientos para el procesamiento y análisis de los datos son los siguientes:

- Ordenar y depurar los datos recolectados.
- Presentación de los resultados en tablas y figuras.
- Presentación de las pruebas estadísticas inferenciales, durante la contrastación de las hipótesis. Mediante el software estadístico SPSS -V25.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación se sustentó en los principios éticos del respeto a la propiedad intelectual, al derecho a la información, y sobre todo al respeto de los fundamentales contemplados.

En tal sentido, de acuerdo con el marco del acceso al derecho de la información se buscó documentar la presente investigación haciendo referencia directa o indirecta a los autores que antes han contribuido con sus investigaciones al acervo cultural y académico.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Descripción de la variable 1: Inteligencia emocional

**Tabla 4.**  
*Inteligencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	44	33,3	33,3	33,3
	Regular	82	62,1	62,1	95,5
	Buena	6	4,5	4,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

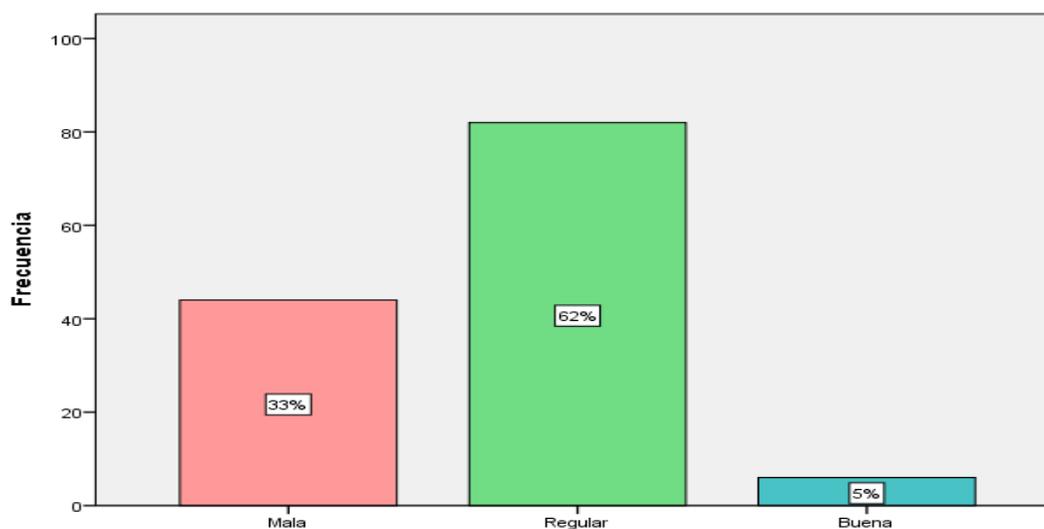


Figura 1. Inteligencia emocional

#### Interpretación

En la tabla 4 y figura 1, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la inteligencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 62.1% (82) posee una inteligencia emocional de nivel regular, el 33.3% (44) posee una mala inteligencia emocional, mientras que, solo un 4.5% (6) tiene una buena inteligencia emocional. En ese sentido, predomina la inteligencia emocional en nivel regular.

### 1.1.1. Descripción de la dimensión 1: Autoconciencia emocional

**Tabla 5.**  
*Autoconciencia emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	59	44,7	44,7	44,7
	Regular	73	55,3	55,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

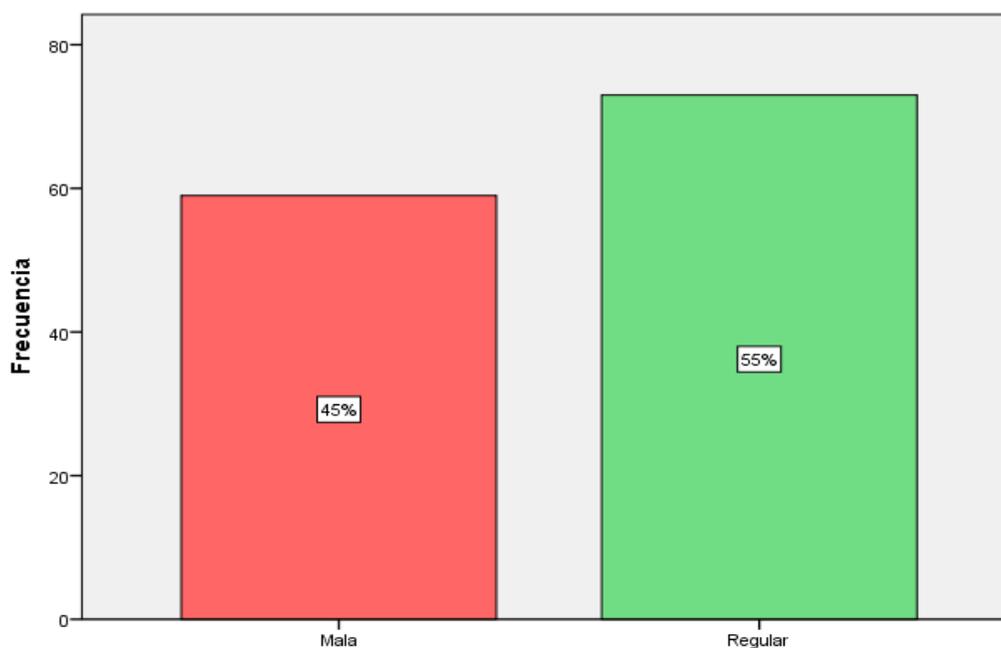


Figura 2. Autoconciencia emocional

### Interpretación

En la tabla 5 y figura 2, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la autoconciencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 55.3% (73) posee una autoconciencia emocional de nivel regular, el 44.7% (59) posee una mala autoconciencia emocional. De esa manera, predomina la autoconciencia emocional en nivel regular, evidenciando que los trabajadores no poseen un buen control de emociones, no sienten una adecuada seguridad, no afrontan de manera acertada las actividades desagradables, y generan impaciencia.

### 1.1.1. Descripción de la dimensión 2: Autorregulación emocional

**Tabla 6.**  
*Autorregulación emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	50	37,9	39,1	39,1
	Regular	78	59,1	60,9	100,0
	Total	128	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,0		
Total		132	100,0		

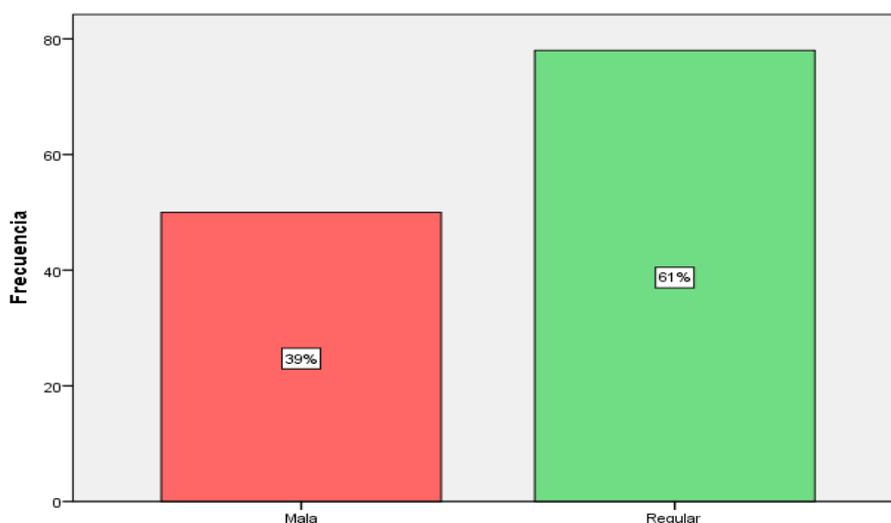


Figura 3. Autorregulación emocional

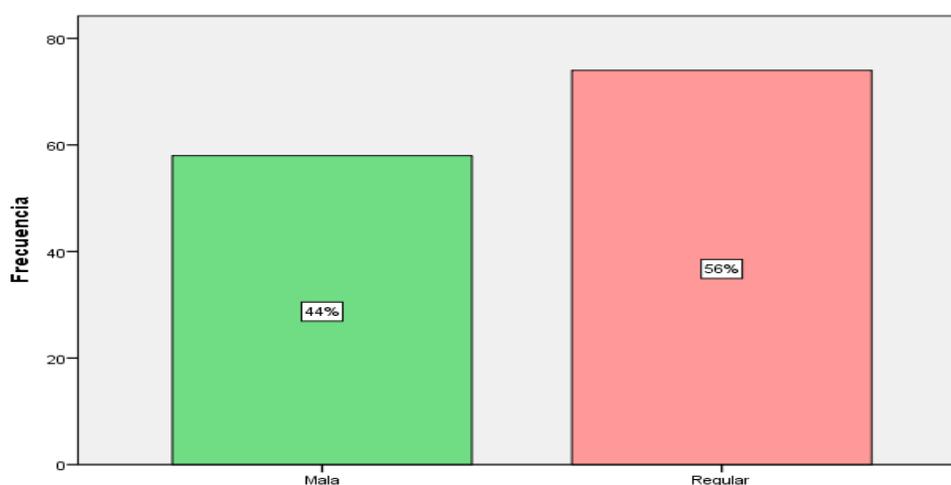
### Interpretación

En la tabla 6 y figura 3, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la autorregulación emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 60.9% (78) posee una autorregulación emocional de nivel regular, el 39.1% (50) posee una mala autorregulación emocional. De esa manera, predomina la autorregulación emocional en nivel regular, evidenciando que los trabajadores no poseen una buena adaptación a situaciones de estrés, no poseen adecuada capacidad de solución del problema, no generan adecuadamente la realización de una crítica, ni el análisis de la situación.

### 1.1.1. Descripción de la dimensión 3: Empatía

**Tabla 7.**  
*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	58	43,9	43,9	43,9
	Regular	74	56,1	56,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	



*Figura 4. Empatía*

### Interpretación

En la tabla 7 y figura 4, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la empatía en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 56.1% (74) posee una empatía de nivel regular, el 43.9% (58) posee una mala empatía. De esa manera, predomina la empatía en el nivel regular, evidenciando con ello que los trabajadores no suelen compartir sentimientos, no tienen buena relación con todos sus compañeros, una baja capacidad para identificar necesidades, no tienen una adecuada capacidad para expresar pensamientos y hablar adecuadamente con compañeros.

### 1.1.1. Descripción de la dimensión 4: Habilidades sociales

**Tabla 8.**  
*Habilidades sociales*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Mala	61	46,2	46,2	46,2
	Regular	71	53,8	53,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

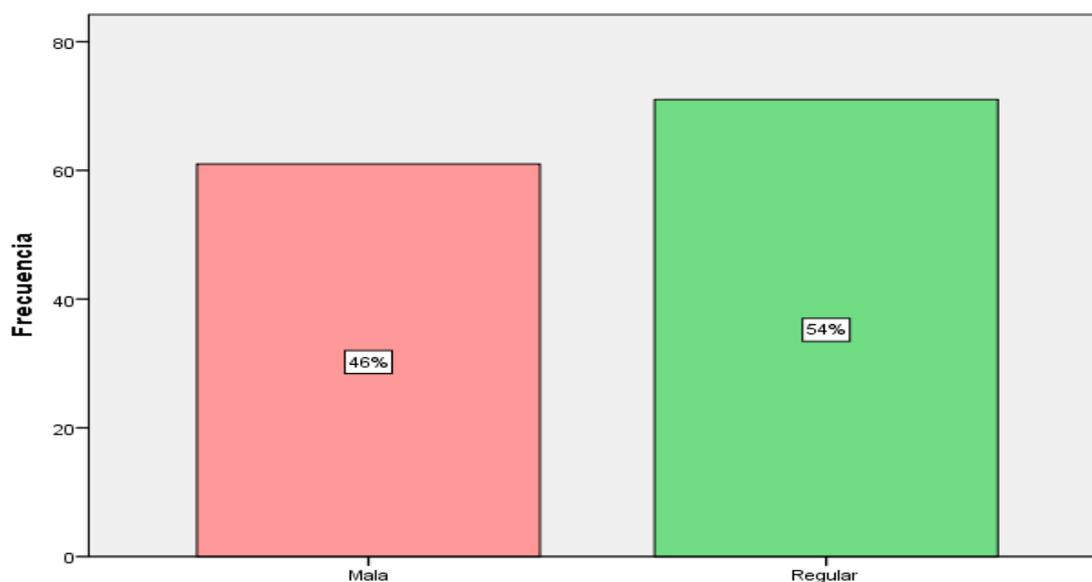


Figura 5. Habilidades sociales

### Interpretación

En la tabla 8 y figura 5, se muestran los resultados que evidencian el nivel de las habilidades sociales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 53.8% (71) poseen habilidades sociales de nivel regular, el 46.2% (61) poseen un nivel malo de habilidades sociales. De esa manera, predominan las habilidades sociales en nivel regular, evidenciando que los trabajadores no poseen una buena comprensión, tienen una deficiente capacidad de reconocer, no poseen adecuadas habilidades de comunicación, no aceptación con pertinencia las ideas, y no participan asiduamente de reuniones dentro de sus labores.

### 1.1.1. Descripción de la variable 2: Satisfacción laboral

**Tabla 9.**  
*Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	44	33,3	33,3	33,3
	Regular	55	41,7	41,7	75,0
	Buena	33	25,0	25,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

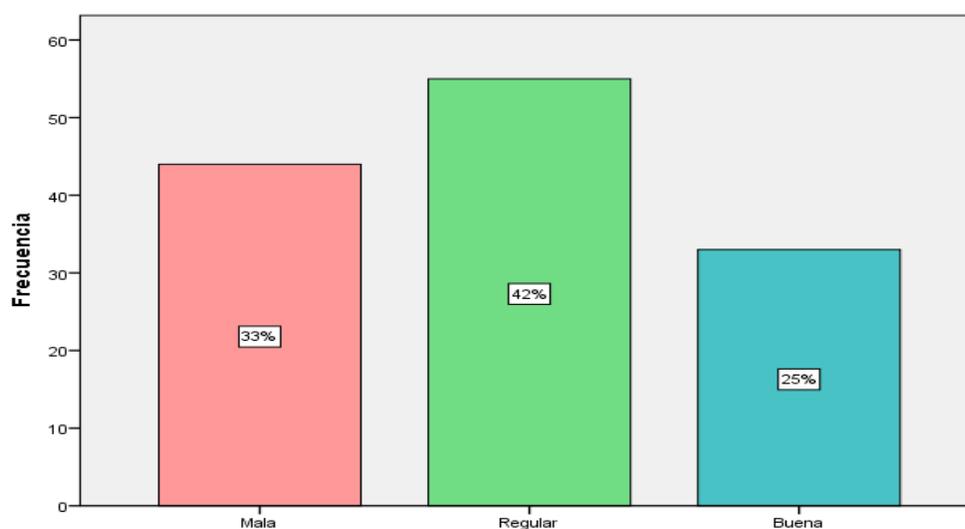


Figura 6. Satisfacción laboral

### Interpretación

En la tabla 9 y figura 6, se muestran los resultados que evidencian la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 41.7% (55) posee una satisfacción laboral de nivel regular, el 33.3% (44) posee una mala satisfacción laboral. De esa manera, predomina la satisfacción laboral en nivel regula.

### 1.1.1. Descripción de la dimensión 1: Supervisión

**Tabla 10.**  
*Supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	50	37,9	37,9	37,9
	Regular	63	47,7	47,7	85,6
	Buena	19	14,4	14,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

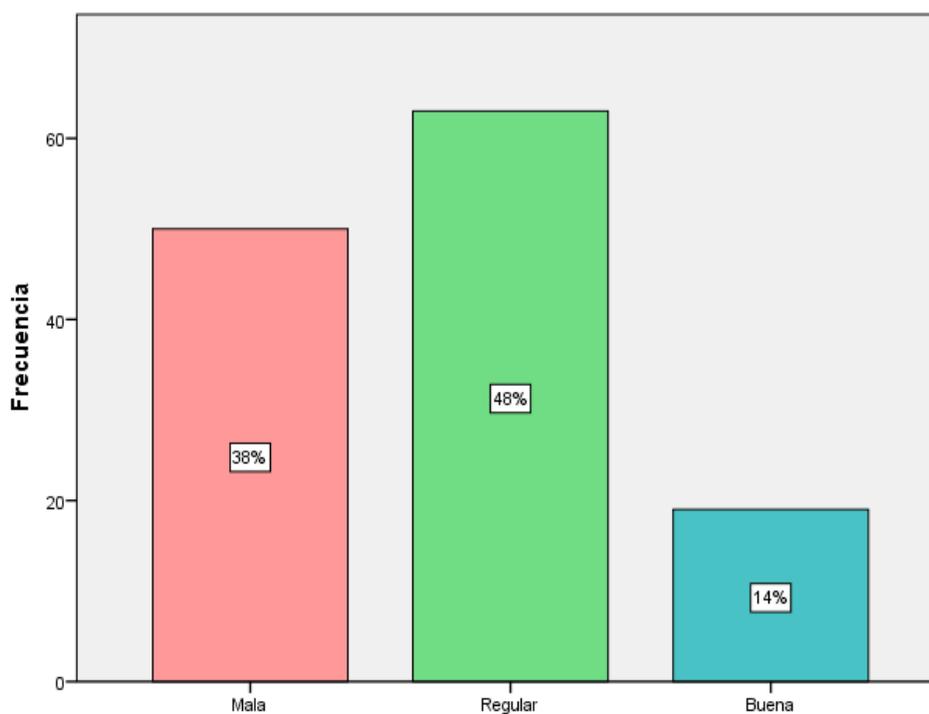


Figura 7. Supervisión

### Interpretación

En la tabla 10 y figura 7, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la supervisión en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 47.7% (63) perciben una supervisión de nivel regular, el 37.9% (50) perciben una mala supervisión, y solamente 14.4% (19) perciben una supervisión de nivel bueno. De esa manera, predomina la supervisión en nivel regular, evidenciando que no cumplen un adecuado rol los supervisores, que no existe una adecuada práctica de igualdad y justicia, no se percibe un adecuado entorno físico.

### 1.1.2. Descripción de la dimensión 2: Ambiente físico

**Tabla 11.**  
*Ambiente físico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	51	38,6	38,6	38,6
	Regular	54	40,9	40,9	79,5
	Bueno	27	20,5	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

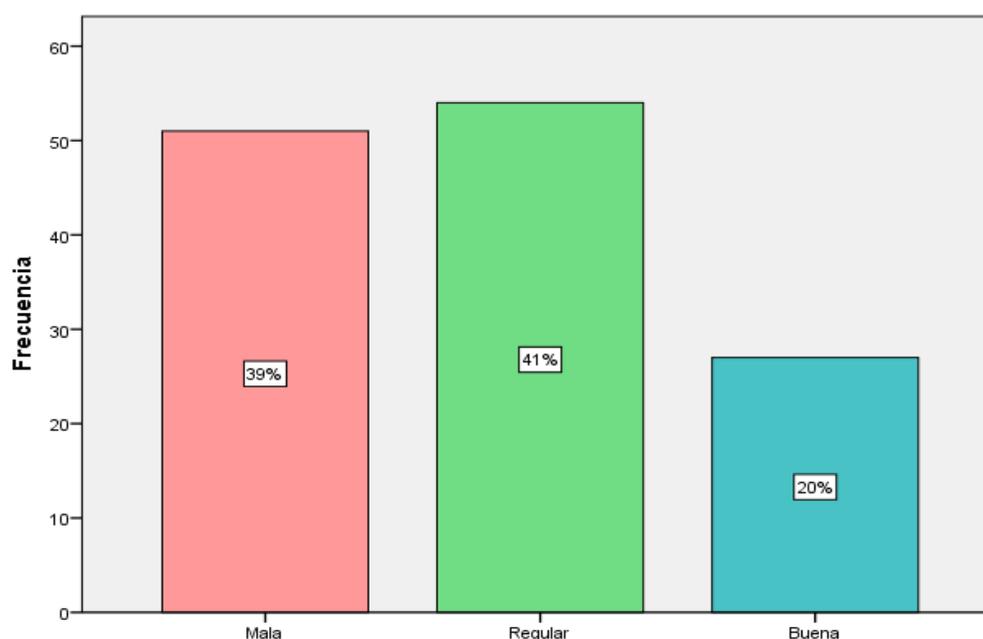


Figura 8. Ambiente físico

### Interpretación

En la tabla 11 y figura 8, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la supervisión en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 40.9% (54) perciben un ambiente físico regular, el 38.6% (50) perciben un mal ambiente físico, y solamente 20.5% (27) perciben un buen ambiente físico. De esa manera, predomina el ambiente físico en nivel regular, evidenciando que no existe una adecuada limpieza y salubridad, que no se cumple a cabalidad las leyes laborales, no es adecuada la iluminación del lugar de trabajo, no existe una adecuada ventilación del local de trabajo, y no es adecuada la temperatura en el local de trabajo.

### 1.1.1. Descripción de la dimensión 3: Prestación

**Tabla 12.**  
*Prestación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	50	37,9	37,9	37,9
	Regular	55	41,7	41,7	79,5
	Buena	27	20,5	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

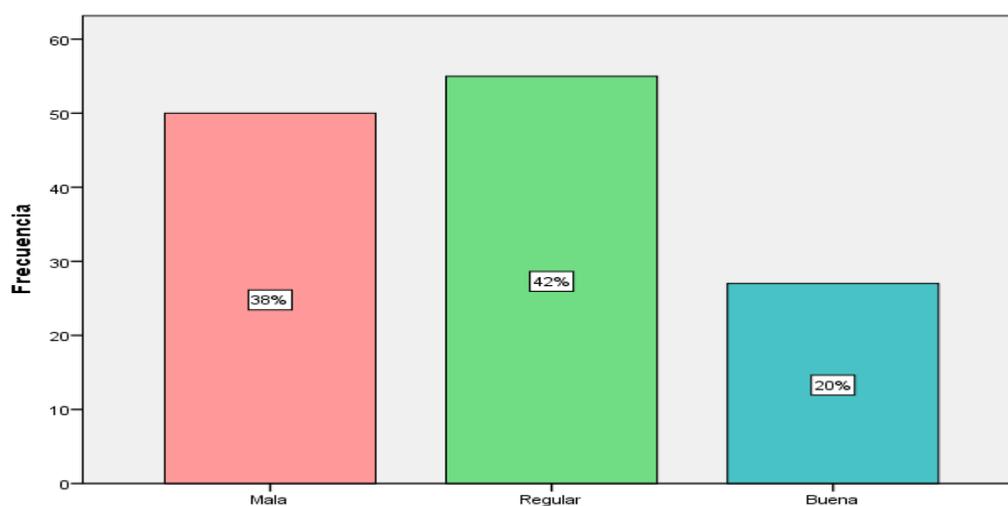


Figura 9. Prestación

### Interpretación

En la tabla 12 y figura 9, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la prestación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 41.7% (63) perciben una prestación de nivel regular, el 37.9% (50) perciben una mala prestación, y solamente 20.5% (27) perciben una prestación de nivel bueno. De esa manera, predomina la prestación en nivel regular, evidenciando que, no existe adecuada negociación de los trabajadores con los mandos superiores en diversos asuntos laborales, no se encuentran contentos con los salarios percibidos, y no sienten que existan oportunidades dentro del trabajo para el crecimiento laboral.

#### 1.1.1. Descripción de la dimensión 4: Participación

**Tabla 13.**

*Participación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	51	38,6	38,6	38,6
	Regular	63	47,7	47,7	86,4
	Buena	18	13,6	13,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

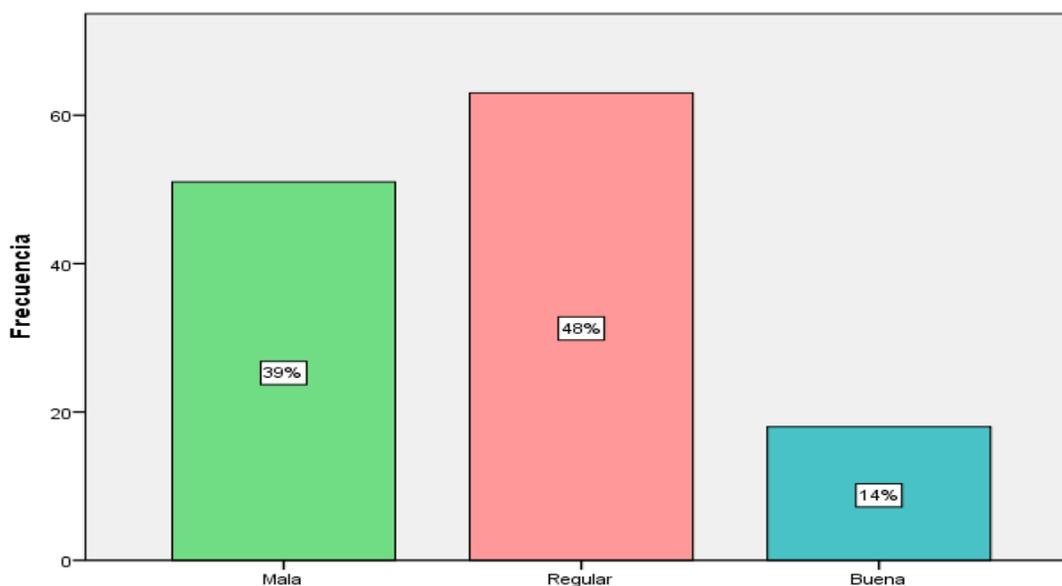


Figura 10. Participación

## Interpretación

En la tabla 14 y figura 10, se muestran los resultados que evidencian el nivel de la supervisión en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, según los cuales, del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 47.7% (63) perciben una participación de nivel regular, el 38.6% (51) perciben una mala participación, y solamente 13.6% (18) perciben una participación de nivel bueno. De esa manera, predomina la participación en nivel regular, evidenciando que los trabajadores no participan de decisiones dentro de los asuntos laborales relevantes, y sienten que sus opiniones no son relevantes, y pasan desapercibidas.

### 3.2. Prueba de normalidad

**Tabla 14.**  
*Participación*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,128	132	,000
Satisfacción laboral	,082	132	,029

## Interpretación

En la tabla 14 se muestran los resultados de la prueba de normalidad de las variables del estudio, empleándose la prueba Kolmogorov – Smirnov ( $n > 30$ ), arrojando un p – valor menor al nivel de significancia 0.05, lo cual determina que los datos no tienen una distribución normal, por tanto, se debió emplear la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman para contrastar las hipótesis del estudio.

### 3.3. Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis general

H0: La inteligencia emocional no se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Hi: La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística

**Tabla 15.**

*Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral*

		Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,766** 132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,766** ,000 132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico muestran la existencia de una relación directa, con un grado de correlación  $Rho = 0.766$ , dicho nivel significa que existe un nivel considerable de relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

### Decisión estadística

El  $p$  – valor =0.00 obtenido a través de la prueba estadística, es menor al nivel de significancia 0.05, por lo cual, los resultados demuestran que la correlación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral es significativa, por lo cual, se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general de la investigación.

### Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

H0: El autoconocimiento emocional no se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Hi: El autoconocimiento emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística

**Tabla 16.**

*Correlación entre autoconciencia emocional y satisfacción laboral*

			Autoconciencia emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoconciencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		132	132	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Descripción del grado de relación entre las variables**

Los resultados del análisis estadístico demuestran la existencia de una relación directa, con un grado de correlación  $Rho = 0.749$ , mismo que, indica que la relación existente entre la autoconciencia emocional y la satisfacción laboral es de nivel considerable.

**Decisión estadística**

El  $p$  – valor =0.00 hallado con la prueba estadística, es menor al nivel de significancia 0.05, de esa manera, los resultados demuestran que la correlación entre la autoconciencia emocional y la satisfacción laboral es significativa. Por tanto, se hace posible rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1 de la investigación.

**Hipótesis específica 2**

$H_0$ : La autorregulación emocional no se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.

$H_1$ : La autorregulación emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

## Prueba estadística

**Tabla 17.**  
*Correlación entre autorregulación emocional y satisfacción laboral*

			Autorregulación emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autorregulación emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,635 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,635 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico evidencian la existencia de una relación directa, con un grado de correlación  $Rho = 0.635$ , mismo que determina que el nivel de correlación entre las la autorregulación emocional y la satisfacción laboral es considerable.

### Decisión estadística

El p – valor =0.00 obtenido a partir de la prueba estadística es menor al nivel de significancia 0.05, demostrando con ello que la correlación entre la autorregulación emocional y la satisfacción laboral es significativa. Dichos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2 de investigación

### Hipótesis específica 3

H0: La empatía no se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Hi: La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística

**Tabla 18.**  
*Correlación entre empatía y satisfacción laboral*

			Empatía	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico evidenciaron la existencia de una relación directa entre la empatía y la satisfacción laboral, con un grado de correlación  $Rho = 0.774$ , resultado que a su vez determina que el nivel entre las mismas es considerable.

### Decisión estadística

El  $p$  – valor =0.00 de la prueba es inferior al nivel de significancia 0.05, dicho resultado determina que la correlación entre la empatía y la satisfacción laboral es significativa. Por ende, ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3 de la investigación.

**Hipótesis específica 4:**

H0: Las habilidades sociales no se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Hi: Las habilidades sociales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.

Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística

**Tabla 19.**  
*Correlación entre habilidades sociales y satisfacción laboral*

			Habilidades sociales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Descripción del grado de relación entre las variables**

Los hallazgos del análisis estadístico evidenciaron la existencia de una relación directa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, a partir de un grado de correlación  $Rho = 0.712$ , resultado que a su vez determina que el nivel considerable entre las mismas es considerable.

**Decisión estadística**

El p – valor =0.00 de la prueba es inferior al nivel de significancia 0.05, dicho resultado determina que la correlación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral es significativa. Por ende, ello permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 4 de la investigación.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación desarrollada se planteó como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, empleándose como instrumento al cuestionario para contrastar la hipótesis general y lograr tal objetivo. De esa manera, a partir de la prueba estadística Rho de Spearman se aceptó la hipótesis general, determinando la existencia de una relación significativa y directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, a partir de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.766$ ,  $p$ - valor = 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05, resultados que a su vez muestran un grado de correlación considerable, todo ello asociado con resultados que muestran que el 62.1% de los encuestados evidenciaron poseen un nivel regular de inteligencia emocional, además, de un nivel de satisfacción laboral bajo en el 41.7% de la muestra.

Los resultados mostrados anteriormente guardan concordancia con el estudio de Albán (2015), quien determinó en sus resultados, a partir de un nivel de significancia menor a 0.05, que efectivamente la inteligencia emocional incide o se relaciona significativamente con la

satisfacción laboral de los trabajadores, hallando además que en el 53% de la muestra la inteligencia emocional era regular, mientras que, la satisfacción laboral era regular en el 61% de los encuestados. Asimismo, en el estudio de Salas (2015) se halló que existe una correlación positiva significativa, con coeficiente de correlación igual a 0.01, entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, además, se halló que en el 52% de los trabajadores la inteligencia emocional es regular, y un 46% de trabajadores poseen un nivel de satisfacción bajo. Otro estudio concordante es el de Condori (2017), quien señalaba en su investigación, con un nivel de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de correlación igual a 0.870, que existe relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, además, la inteligencia emocional se encuentra en un nivel bajo en el 67% de los trabajadores, y la satisfacción laboral en un nivel regular en el 56% de los trabajadores. Por su parte Cubas (2015) también llegó a resultados similares, al determinar la existencia de una relación directa y muy significativa de las variables, con coeficiente de correlación de 0.870, y un nivel de significancia igual a 0.01, evidenciando que el 68.2% de los encuestados presentaba un nivel medio de inteligencia emocional, y el 88.4% de los profesionales una satisfacción laboral medianamente satisfecho. Otro estudio que guarda concordancia, y respalda estos resultados, es el de Mami, (2014), quien también encontró que la inteligencia emocional se encuentra relacionada significativamente con la satisfacción laboral, hallándose que la inteligencia emocional se encontraba en un nivel medio en el 58.1% de trabajadores, y la satisfacción laboral en un nivel adecuado en el 32.3% de encuestados.

Como primer objetivo específico se planteó establecer la relación entre la autoconciencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, empleándose como instrumento al cuestionario para contrastar la hipótesis

específica 1 y lograr tal objetivo. De esa manera, a partir de la prueba estadística Rho de Spearman se aceptó la hipótesis específica 1, determinando la existencia de una relación significativa y directa entre la autoconciencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, a partir de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.749$ ,  $p$ - valor = 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05, resultados que a su vez muestran un grado de correlación considerable, todo ello asociado con resultados que muestran que el 55% de los encuestados evidenciaron poseen un nivel regular de autoconciencia emocional, además, de un nivel de satisfacción laboral bajo en el 41.7% de la muestra.

Estos resultados son concordantes con lo señalado por Mami (2014), quien manifestaba en su estudio que la autoconciencia emocional, con un nivel de significancia igual a 0.00 presentaba relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, hallándose además que la autoconciencia emocional en el 67.7% presentaba nivel promedio, la empatía el 58.1%, presenta un nivel promedio, las habilidades sociales el 48.4%, y el 41.9% de los trabajadores estaban medianamente satisfechos. Así también, en línea con lo hallado, Albán, (2015) manifestaba en su estudio que la autoconciencia emocional, con un nivel de significancia menor a 0.05, están relacionados de manera significativa con la satisfacción emocional, además, la autoconciencia era baja en el 61% de encuestados, y la satisfacción laboral regular en el 61% de los encuestados.

Acorde con el segundo objetivo específico, se buscó establecer la relación entre autorregulación emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020, empleándose como instrumento al cuestionario para contrastar la hipótesis específica 2 y lograr tal objetivo. De esa manera, a partir de la prueba estadística Rho

de Spearman se aceptó la hipótesis específica 2, determinando la existencia de una relación significativa y directa entre la autorregulación emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, a partir de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.635$ ,  $p$ - valor = 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05, resultados que a su vez muestran un grado de correlación considerable, todo ello asociado con resultados que muestran que el 60.9% de los encuestados evidenciaron un nivel regular de autorregulación emocional, además, de un nivel de satisfacción laboral bajo en el 41.7% de la muestra.

Estos resultados se encuentran en concordancia con lo señalado por estudios tales como el de Salas (2015), quien determinó que, con un nivel de significancia igual a 0.012 y un coeficiente de correlación igual a 0.352, la regulación emocional se encuentra relacionada de manera significativa con la satisfacción laboral, mientras que, la regulación emocional del 64% se encontraba en un nivel medio, y la satisfacción laboral en un nivel bajo en el 46% de los trabajadores. Otro estudio concordante que refuerza los hallazgos es el de Albán, (2015), quien señaló que la regulación de emociones, con un nivel de significancia menor a 0.05, está relacionada de manera significativa con la satisfacción emocional, además, entre el 47% de los encuestados en se halló un nivel bajo de regulación de emociones y la satisfacción laboral era regular en el 61% de encuestados.

Referente al tercer objetivo específico, se buscó establecer la relación entre la empatía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020, empleándose como instrumento al cuestionario para contrastar la hipótesis específica 3 y lograr tal objetivo. De esa manera, a partir de la prueba estadística  $Rho$  de Spearman se aceptó la hipótesis específica 3, determinando la existencia de una relación significativa y directa

entre la empatía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, a partir de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.774$ ,  $p$ - valor = 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05, resultados que a su vez muestran un grado de correlación considerable, todo ello asociado con resultados que muestran que el 56% de los encuestados evidenciaron un nivel regular de empatía, además, de un nivel de satisfacción laboral bajo en el 41.7% de la muestra.

Este resultado se encuentra en concordancia con lo señalado por Mami (2014), quien manifestaba que la empatía, con un nivel de significancia igual a 0.00, presenta relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, además, la empatía presenta un nivel medio en el 58.1%, de encuestados, y la satisfacción laboral en un nivel medio en el 41.9% de la muestra. Así también, Albán (2015) en su estudio llegó a hallazgos similares, manifestando que la empatía, con un nivel de significancia menor a 0.05, está relacionada de manera significativa con la satisfacción emocional, mientras que, el 56% de la muestra manifestaron un nivel regular de empatía, y la satisfacción laboral del 61% de encuestados en un nivel regular. Otro estudio que respalda los hallazgos es el de Salas (2015), quien, en su investigación, con un nivel de significancia menor a 0.05, determinó la existencia de correlación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral, presentándose en el 56% de la muestra un nivel regular de empatía, y en un 41.9% de la muestra un nivel de satisfacción bajo.

Referente al cuarto objetivo específico, se buscó establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020, empleándose como instrumento al cuestionario para contrastar la hipótesis específica 4 y lograr tal objetivo. De esa manera, a partir de la prueba estadística  $Rho$  de Spearman se

aceptó la hipótesis específica 4, determinando la existencia de una relación significativa y directa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, a partir de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.712$ ,  $p$ - valor = 0.00 menor al nivel de significancia de 0.05, resultados que a su vez muestran un grado de correlación considerable, todo ello asociado con resultados que muestran que el 53.8% de los encuestados evidenciaron un nivel regular de habilidades sociales, además, de un nivel de satisfacción laboral bajo en el 41.7% de la muestra.

Los resultados mostrados se encuentran en concordancia con lo manifestado por Mami (2014), quien en su estudio evidenció que las habilidades sociales, con un nivel de significancia igual a 0.00, presentan relación positiva y significativa con la satisfacción laboral, asimismo, la empatía en el 58.1% de encuestados presentaba un nivel promedio, y la satisfacción laboral en un nivel medio en el 41.9% de la muestra. Finalmente, está el estudio de Salas (2015) también halló relación significativa entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral, con un nivel de significancia menor a 0.05, mientras que, las habilidades sociales se encontraban en un nivel regular en el 52% de los trabajadores, y el 46% de trabajadores presenta un nivel de satisfacción laboral bajo.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, corroborándose ello a partir de la prueba estadística Rho de Spearman ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.766$ ). De esa manera, es posible afirmar que, al desarrollarse un adecuado nivel de inteligencia emocional, se podrán generar mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.
2. Se establece que, el autoconocimiento emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, dicha aseveración se comprobó a través de la prueba de correlación Rho de Spearman ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.749$ ). En ese sentido, se hace posible manifestar que al desarrollarse en un nivel adecuado la autoconciencia emocional, a través de un oportuno control de emociones, la percepción de mayor seguridad en el ámbito laboral, y gestión de las actividades desgastantes, se podrá lograr una mayor satisfacción laboral en los trabajadores.

3. La autorregulación emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020. Ello se corroboró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.635$ ). Con tal afirmación, es posible sostener que, mientras los trabajadores logren una mayor autorregulación emocional, controlando situaciones de estrés, buscando oportunamente solución a los problemas, analizando las situaciones y derivando críticas constructivas, se podrá generar, un mayor grado de satisfacción laboral.
4. La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, dicha aseveración se determinó mediante el contraste estadístico con la prueba de correlación Rho de Spearman ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.774$ ). A partir de ello se hace posible señalar que, para lograr un mayor grado de satisfacción laboral en los trabajadores, es necesario que los mismos desarrollen mayores niveles de empatía, a través de indicadores claves tales como una mejor relación con sus compañeros, expresar sus sentimientos y pensamientos, identificar necesidades de los demás, y un mayor diálogo con los compañeros.
5. Existe relación directa las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020, ello se afirma a partir del contraste estadístico realizado con la prueba de correlación Rho de Spearman ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.712$ ). A partir de lo cual es posible aseverar que, al desarrollar mejores y más adecuadas habilidades sociales, a partir de indicadores claves tales como la comprensión, mejores habilidades de comunicación

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al demostrarse que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral, además al haberse hallado un nivel regular de inteligencia emocional y un nivel bajo de satisfacción laboral, se recomienda a los encargados de área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huanta, solicitar los servicios de un profesional en psicología organizacional, junto al cual se puedan diseñar estrategias adecuadas de intervención a poner en marcha dentro de la institución para fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores.
2. Al haberse determinado que el autoconocimiento emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral, es recomendable que el área de recursos humanos en coordinación con los jefes de cada una de las áreas de la Municipalidad Provincial de Huanta soliciten talleres para los trabajadores, en los cuales, los profesionales en la materia puedan trabajar aspectos asociados al autoconocimiento emocional, y contribuir para que el personal pueda desarrollar con ello mayores niveles de satisfacción al desempeñar sus actividades laborales.

3. Bajo la aseveración que la autorregulación emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral, sería necesario que desde la dirección de la institución se coordine con el departamento de recursos humanos un profesional en psicología que pueda brindar soporte emocional a los trabajadores, que les pueda brindar asesoría para orientarlos en la regulación de sus emociones, sobretodo en el ámbito organizacional, de esa manera, se pueda lograr actitudes positivas en el manejo y control de las emociones tanto positivas como negativas, teniendo así un mejor desempeño dentro de la institución y con ello mayor nivel de satisfacción al ejercer sus funciones.
4. Quedó demostrado que la empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral, de esa manera, se deben promover dentro de la Municipalidad Provincial de Huanta capacitaciones al personal, en las cuales se aborde el desarrollo de la empatía, brindando pautas para el trabajo en un adecuado trabajo en equipo, capacitando a los jefes de área para saber conducir sus labores de dirección dentro de su área a cargo, así mismo, brindar apertura al personal para conocer sus necesidades, permitir expresar sus pensamientos y sentimientos asociados al entorno laboral, y brindar las pautas claves para la comunicación efectiva entre compañeros.
5. Está demostrado que las habilidades sociales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral, de esa manera, es fundamental que el personal de recursos humanos en coordinación con los jefes de área plantee estrategias y un cronograma para desarrollar actividades sociales en la que participen los trabajadores y puedan socializar entre ellos generando confianza y apertura al diálogo, lo cual será importante dentro de las funciones de coordinación, dentro de dichas actividades

puede estar la celebración de alguna fecha importante, homenajes por cumpleaños, reconocimientos al desempeño, entre otras actividades que permitan socializar y mejorar las habilidades sociales, con ello un entorno que brinde satisfacción laboral a cada uno de los miembros de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Licenciatura, Universidad de Guayaquil facultad de Ciencias Psicológicas.
- Arotoma, S. (2015). *Investigación científica y desarrollo de tesis de grado. Teoría y práctica*, Ayacucho, Perú. Publigraf.
- Bar-On, R. (2000). *Inteligencia emocional y social. Insights desde lo emocional inventario de cociente* En: Bar-On, R. y Parker, J.D.A. (eds).
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza, *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, Vol. 6, 1-10
- Canaza, Ilarraviere y Ramirez (2015) “*realizaron la tesis la inteligencia emocional el desempeño laboral de los trabajadores del c.e.p Santa Ana – Tacna 2015*”.
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo. *Comuni@cción*, Vol. 5, No. 1, 05-13.
- ComexPerú (2020). *Reporte de competitividad Global 2020: Mercado Laboral*.
- Condori, N. (2017). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca-2017*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=4](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=4)

- Cubas, A. (2015). *Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac-Chiclayo 2012*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2703/Cubas%20Carmona%20Alejandra%20Mar%20EDa%20Ysabel%20.pdf;jsessionid=147617168791C958665B862F8D6921E0?sequence=1>
- Danvila, I. y Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales, Vol. 20*, 107-126
- De la Villa, M. & Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe, Vol. 35*, No. 1. 18-32.
- Duque, J., García, M. y Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Generales, Vol. 33*, No. 144. 250-260
- Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía. (2011). La inteligencia emocional. Temas para la educación (12). Recuperado el 23 de marzo de 2018. Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior, Vol. 6*, No. 16, 110-125.
- Franklin, E. (2015). Inteligencia emocional.
- García & Giménez, (2010). *Teoría de las dimensiones de la inteligencia emocional*.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management. 563-575*

- Goleman (2012). *Teoría de inteligencia emocional*. Buenos Aires – Argentina, Ediciones B, Argentina, S.A.
- Guardiola, J. (2020). *Y de inteligencia emocional, ¿cómo estamos?* España: IR Digital Media Group.
- Guardiola y Basurto (2016) “*inteligencia emocional y el desempeño laboral de los directivos docentes de la corporación adventista del norte de México*”
- Guerrero Narbajo, Y. (2014). *Clima social familiar, inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de quinto de secundaria de las instituciones educativas públicas de Ventanilla*. Tesis para optar el grado de magister en Psicología Educativa, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Hernández, G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*. España: Universidad de La Laguna. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20la%20inteligencia%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- InfoCapital Humano (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*.
- Jiménez, A. (2018). *Inteligencia emocional*. Actualización en Pediatría, 457-469.
- León (2013) “*inteligencia emocional y desempeño laboral en docente, Venezuela*”.
- Mami (2014) *inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio encina puno, 2013*”.

Meliá y Piero, 1989. *Teoría de las dimensiones de satisfacción laboral: S10/12*. Disponible en URL

Moisés, B.W.; Ango, J. H.; Palomino, V. A. y Feria. E.E. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima -Perú. San Marcos.

Perez y Revera (2015) “*estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013*”.

Robbins, (1998). *Teoría de la satisfacción laboral*.

Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: D.F. Editorial Prentice Hispanoamericana.

Salas, P. (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*. Ecuador: Universidad de Las Américas. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, Vol. 22, No. 2, 161-166.

Sánchez, M. Sánchez, P. Cruz, M. y Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, Vol. 54, No. 5, 537-547

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Tema: Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad Provincial de Huanta – 2020?</p> <p><b>Problema específico</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el autoconocimiento emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la autorregulación emocional y la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p> <p><b>Objetivos Especifica</b></p> <p>Establecer la relación entre la autoconciencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p> <p>Establecer la relación entre</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>El autoconocimiento emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p>	<p>Variable 1: la inteligencia emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconciencia emocional.</li> <li>- Autorregulación emocional.</li> <li>- Empatía</li> <li>- Habilidades sociales</li> </ul> <p>Variable 2: la satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión.</li> <li>- Ambiente físico</li> <li>- Prestaciones</li> <li>- Participación</li> </ul>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño; No experimental, transversal</p> <p>Población</p> <p>La población está conformada por 200 funcionarios</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra está conformada por 132 funcionarios.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?</p>	<p>autorregulación emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.</p>	<p>La autorregulación emocional se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre empatía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p>	<p>La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta - 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p>	<p>Las habilidades sociales se relacionan de manera directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta – 2020.</p>		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos sobre inteligencia emocional

### Cuestionario de la inteligencia emocional

Estamos haciendo una encuesta sobre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020. Toda la información que usted nos proporcione será estrictamente confidencial. Su participación es voluntaria y no tiene que contestar las preguntas que no desee. Sus respuestas son muy importantes para mejorar la institución.

El presente cuestionario corresponde a Inteligencia emocional

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<i>Inteligencia Emocional</i>					
<b>Escala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Autoconciencia Emocional</b>					
¿Puede usted controlarse en situaciones para no perder el control de sus emociones?					
¿Presenta usted dificultades para realizar cambios en sus actividades laborales?					
¿Se siente muy seguro de sí mismo en las situaciones que se le aparezcan o surjan?					
¿Le es difícil para usted enfrentar cosas desagradables en sus actividades laborales?					
¿Se considera una persona impaciente?					
<b>Autorregulación Emocional</b>					
¿Puede manejar situaciones de estrés, sin ponerse demasiado nervioso?					
¿Se le es difícil escoger la solución adecuada cuando tiene problemas?					
¿Se siente enojado cuando le realizan una crítica?					
¿Reacciona de manera violenta si alguien quiere causarle daño?					
¿Se considera una persona que analiza una situación para poder adaptarse al contexto?					

<b>Empatía</b>					
¿Le es difícil para usted compartir sus sentimientos más íntimos con los demás?					
¿Presenta dificultades para poder llevarse con sus compañeros de trabajo?					
¿Puede identificar las necesidades de las demás personas?					
¿Le resulta difícil expresar sus pensamientos a los demás?					
Cuando comienza a hablar ¿Le resulta difícil detenerse?					
<b>Habilidades Sociales</b>					
¿Es capaz de comprender como se sienten las demás personas?					
¿Considera usted que tiene la capacidad de reconocer las necesidades de los demás?					
¿Considera usted que sus habilidades de comunicación son clave de su éxito?					
¿Cree usted que las personas dentro de su entorno aceptan y siguen sus ideas y consejos?					
Cuándo se realizan reuniones dentro de sus labores ¿Prefiere pasar como desapercibido?					

### Cuestionario de la satisfacción laboral

Estamos haciendo una encuesta sobre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020. Toda la información que usted nos proporcione será estrictamente confidencial. Su participación es voluntaria y no tiene que contestar las preguntas que no desee. Sus respuestas son muy importantes para mejorar la institución.

El presente cuestionario corresponde a Satisfacción Laboral

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<i>Satisfacción laboral</i>					
<b>Escala</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Supervisión</b>					
¿Sus supervisores juzgan su tarea?					
¿Usted recibe la igualdad y justicia de trato en su trabajo?					
¿La proximidad y frecuencia con que es supervisado?					
¿Es adecuado el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?					
¿Usted recibe apoyo de sus superiores?					
<b>Ambiente físico</b>					
¿Es adecuado la limpieza higiene y salubridad de su lugar de trabajo?					
¿Su trabajo cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?					
¿Se siente enojado cuando le realizan una crítica?					
¿Es adecuado la iluminación de su lugar de trabajo?					
¿Es adecuado la ventilación de su local de trabajo?					
¿Es adecuado la temperatura de su local de trabajo?					
<b>Prestación</b>					
¿Su trabajo cumple con la forma que se da la negociación sobre aspectos laborales?					
¿Está de acuerdo con el salario que usted percibe?					

¿Su trabajo le brinda las oportunidades para realizar las cosas en que usted destaca?					
¿Su trabajo le brinda las oportunidades para hacer las cosas que le gustan?					
¿Su trabajo le ofrece oportunidades de formación?					
<b>Participación</b>					
¿Está satisfecho con su propio trabajo?					
¿Usted participa en las decisiones de su departamento o sección?					
¿Usted participa en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su trabajo?					
¿Usted participa en la decisión de la propia tarea encomendada?					
Cuándo se realizan reuniones dentro de sus labores ¿Prefiere pasar como desapercibido?					

### Anexo 3. Base de datos

Variable 1: Inteligencia emocional

	PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PRG .10	PRG .11	PRG .12	PRG .13	PRG .14	PRG .15	PRG .16	PRG .17	PRG .18	PRG .19	PRG .20
Trabajadores 1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3
Trabajadores 2	2	2	1	4	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3
Trabajadores 3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2
Trabajadores 4	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
Trabajadores 5	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3
Trabajadores 6	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	4	4	2	3	3	3	4	1	3
Trabajadores 7	3	5	2	5	5	3	3	2	5	5	1	5	5	3	5	5	2	5	2	5
Trabajadores 8	3	4	1	4	5	3	5	2	5	4	3	5	5	2	5	5	2	4	3	5
Trabajadores 9	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1
Trabajadores 10	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	1	3	1	3
Trabajadores 11	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1
Trabajadores 12	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	4	2	4	2	4
Trabajadores 13	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2
Trabajadores 14	3	5	3	4	5	3	4	1	5	5	3	5	3	2	5	5	2	5	2	4
Trabajadores 15	2	5	3	5	5	2	4	3	4	5	3	5	5	1	5	5	3	5	3	4
Trabajadores 16	2	5	1	5	5	2	4	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5
Trabajadores 17	3	5	3	3	4	3	5	2	5	4	2	4	5	3	5	5	3	5	2	5
Trabajadores 18	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3
Trabajadores 19	1	3	2	4	3	1	3	2	4	4	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3
Trabajadores 20	2	5	2	5	5	3	5	2	4	5	1	4	4	3	5	5	3	5	2	5
Trabajadores 21	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajadores 22	1	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Trabajadores 23	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Trabajadores 24	1	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3

Trabajadores 25	2	3	1	3	2	1	2	2	3	4	2	2	4	1	4	3	2	2	2	2
Trabajadores 26	2	5	3	4	5	2	5	2	4	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	5
Trabajadores 27	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	1	5	4	3	5	2	3
Trabajadores 28	3	5	2	4	5	3	5	2	4	5	3	4	4	3	4	5	2	4	2	5
Trabajadores 29	2	3	1	4	2	1	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	4
Trabajadores 30	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4
Trabajadores 31	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	5	2	3	4	3	4	3	3
Trabajadores 32	2	3	1	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	2	3	2	1	3	2	4
Trabajadores 33	2	5	2	4	5	3	4	3	5	4	2	5	5	2	5	5	2	5	2	4
Trabajadores 34	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
Trabajadores 35	3	4	3	4	4	2	4	1	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3
Trabajadores 36	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Trabajadores 37	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	1	3
Trabajadores 38	3	4	3	5	5	2	4	3	5	5	2	5	5	2	5	4	2	4	3	5
Trabajadores 39	2	4	1	2	4	1	4	2	4	2	2	3	3	2	3	4	1	3	3	4
Trabajadores 40	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
Trabajadores 41	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	1	2	3	2	4	2	3	3	1	4
Trabajadores 42	2	5	2	5	4	3	5	3	4	5	1	4	4	2	5	5	2	5	3	5
Trabajadores 43	1	3	3	4	4	2	4	2	3	3	1	4	4	3	4	4	1	4	1	4
Trabajadores 44	2	2	2	2	4	3	3	1	4	3	1	4	4	3	4	4	2	4	2	3
Trabajadores 45	2	1	3	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1
Trabajadores 46	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
Trabajadores 47	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	3
Trabajadores 48	2	4	2	3	3	1	5	2	3	2	1	2	4	3	3	3	3	4	1	4
Trabajadores 49	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2
Trabajadores 50	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3
Trabajadores 51	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Trabajadores 52	2	4	3	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3	1	3	2	1	3	2	4
Trabajadores 53	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	1	3	2	4
Trabajadores 54	1	3	3	5	5	3	5	2	4	5	2	5	3	3	5	5	3	5	2	5
Trabajadores 55	3	4	3	3	4	3	4	1	2	4	2	3	2	1	3	4	2	4	2	3
Trabajadores 56	2	4	3	4	3	2	3	1	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3

Trabajadores 57	1	4	2	5	3	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
Trabajadores 58	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2
Trabajadores 59	2	5	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	1	3	3	1	4	2	4
Trabajadores 60	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3
Trabajadores 61	1	3	3	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	1	3	1	3
Trabajadores 62	2	4	2	5	4	3	5	1	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	3	4
Trabajadores 63	2	2	1	2	3	2	3	1	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	4
Trabajadores 64	1	5	3	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	5	4	3	5	1	4
Trabajadores 65	2	3	1	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	1	4	3	3	3	3	3
Trabajadores 66	2	3	1	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	1	3	1	3
Trabajadores 67	2	5	2	4	5	2	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	2	5	3	4
Trabajadores 68	3	5	2	5	4	3	4	3	5	4	2	4	4	3	5	5	3	4	1	5
Trabajadores 69	1	4	3	4	4	2	5	3	5	5	2	4	5	3	5	5	1	5	3	5
Trabajadores 70	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
Trabajadores 71	3	5	2	5	5	1	4	2	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	2	5
Trabajadores 72	2	5	2	5	4	3	5	2	4	5	2	5	5	2	5	5	2	4	3	4
Trabajadores 73	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	5	1	3	3	3	4	2	4
Trabajadores 74	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	2	3
Trabajadores 75	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	1	3	1	3
Trabajadores 76	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Trabajadores 77	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	2
Trabajadores 78	1	5	3	3	3	2	3	2	3	4	1	3	4	1	2	4	3	3	3	3
Trabajadores 79	3	5	2	5	5	2	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	1	5	1	5
Trabajadores 80	2	4	2	3	2	2	4	1	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3
Trabajadores 81	2	5	3	4	5	1	5	3	5	5	2	5	5	1	4	5	3	5	3	4
Trabajadores 82	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
Trabajadores 83	2	3	1	4	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4
Trabajadores 84	3	5	2	5	4	2	5	3	5	5	2	5	5	3	5	5	2	4	2	5
Trabajadores 85	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1
Trabajadores 86	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3
Trabajadores 87	2	3	3	3	3	1	3	2	4	4	3	3	2	2	4	3	2	4	1	2
Trabajadores 88	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1

Trabajadores 89	3	5	1	5	4	2	5	3	5	4	2	4	5	3	5	5	2	5	3	3
Trabajadores 90	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
Trabajadores 91	2	5	3	3	5	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3
Trabajadores 92	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	1	4	3	2	3	4	3	3	2	4
Trabajadores 93	2	5	2	5	5	2	5	2	5	4	1	5	5	3	5	4	2	5	2	5
Trabajadores 94	2	3	2	4	4	2	3	1	5	4	2	2	4	3	3	4	3	2	1	4
Trabajadores 95	1	4	2	5	5	2	4	3	5	5	3	5	5	2	5	5	3	4	2	5
Trabajadores 96	3	3	2	3	4	3	5	1	3	3	2	3	5	3	3	4	2	3	3	3
Trabajadores 97	1	2	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	2	3
Trabajadores 98	1	3	2	4	4	1	3	2	4	4	1	3	4	3	4	4	1	3	3	4
Trabajadores 99	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1
Trabajadores 100	3	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	1	3
Trabajadores 101	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4
Trabajadores 102	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1
Trabajadores 103	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
Trabajadores 104	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	1	3	2	2	3	3	3	4	3	3
Trabajadores 105	3	4	2	4	3	1	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3
Trabajadores 106	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
Trabajadores 107	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
Trabajadores 108	2	4	2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Trabajadores 109	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3
Trabajadores 110	2	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	2
Trabajadores 111	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
Trabajadores 112	2	5	3	4	4	1	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4
Trabajadores 113	3	2	1	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	4	1	2
Trabajadores 114	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3
Trabajadores 115	2	2	2	3	3	2	3	2	5	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3
Trabajadores 116	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1
Trabajadores 117	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
Trabajadores 118	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2
Trabajadores 119	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2
Trabajadores 120	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1

Trabajadores 121	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
Trabajadores 122	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2
Trabajadores 123	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
Trabajadores 124	3	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2
Trabajadores 125	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
Trabajadores 126	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	2	1
Trabajadores 127	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2
Trabajadores 128	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
Trabajadores 129	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Trabajadores 130	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2
Trabajadores 131	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
Trabajadores 132	3	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1

## Variable 2 : Satisfacción laboral

	PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PRG .10	PRG .11	PRG .12	PRG .13	PRG .14	PRG .15	PRG .16	PRG .17	PRG .18	PRG .19	PRG .20	PRG .21
Trabajado res 1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajado res 2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4
Trabajado res 3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
Trabajado res 4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4
Trabajado res 5	3	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
Trabajado res 6	5	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4
Trabajado res 7	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	3
Trabajado res 8	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5
Trabajado res 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajado res 10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4
Trabajado res 11	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
Trabajado res 12	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
Trabajado res 13	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2
Trabajado res 14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5
Trabajado res 15	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3
Trabajado res 16	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3
Trabajado res 17	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3
Trabajado res 18	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2
Trabajado res 19	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajado res 20	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3
Trabajado res 21	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
Trabajado res 22	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5
Trabajado res 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajado res 24	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3
Trabajado res 25	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
Trabajado res 26	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5
Trabajado res 27	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2

Trabajado res 28	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	4	3
Trabajado res 29	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	3
Trabajado res 30	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
Trabajado res 31	2	2	4	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4
Trabajado res 32	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
Trabajado res 33	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5
Trabajado res 34	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
Trabajado res 35	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Trabajado res 36	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2
Trabajado res 37	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
Trabajado res 38	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3
Trabajado res 39	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
Trabajado res 40	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajado res 41	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3
Trabajado res 42	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3
Trabajado res 43	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3
Trabajado res 44	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4
Trabajado res 45	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
Trabajado res 46	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1
Trabajado res 47	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
Trabajado res 48	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3
Trabajado res 49	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Trabajado res 50	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
Trabajado res 51	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4
Trabajado res 52	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	2
Trabajado res 53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4
Trabajado res 54	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5
Trabajado res 55	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4
Trabajado res 56	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
Trabajado res 57	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3
Trabajado res 58	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
Trabajado res 59	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

Trabajado res 60	4	2	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2
Trabajado res 61	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
Trabajado res 62	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3
Trabajado res 63	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
Trabajado res 64	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4
Trabajado res 65	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
Trabajado res 66	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Trabajado res 67	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4
Trabajado res 68	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
Trabajado res 69	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4
Trabajado res 70	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
Trabajado res 71	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3
Trabajado res 72	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
Trabajado res 73	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3
Trabajado res 74	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Trabajado res 75	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
Trabajado res 76	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
Trabajado res 77	4	3	2	4	4	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3
Trabajado res 78	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Trabajado res 79	5	4	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3
Trabajado res 80	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Trabajado res 81	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4
Trabajado res 82	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2
Trabajado res 83	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	4	3	3
Trabajado res 84	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
Trabajado res 85	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajado res 86	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4
Trabajado res 87	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2	2	4
Trabajado res 88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajado res 89	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	5
Trabajado res 90	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
Trabajado res 91	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3



Trabajado res 124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trabajado res 125	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
Trabajado res 126	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
Trabajado res 127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajado res 128	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajado res 129	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
Trabajado res 130	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
Trabajado res 131	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3
Trabajado res 132	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2

**Anexo 4. Evidencia de similitud digital**

# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, 2020

*por Vaneza Gómez Martínez*

---

**Fecha de entrega:** 10-jul-2022 07:41p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1868873800

**Nombre del archivo:** GOMEZ\_MARTINEZ\_VANEZA.docx (702.06K)

**Total de palabras:** 23266

**Total de caracteres:** 108050

## INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, 2020

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://dspace.udla.edu.ec">dspace.udla.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://www.benjaminfranklin.8k.com">www.benjaminfranklin.8k.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://documents.mx">documents.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

21	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="https://repositorioacademico.usmp.edu.pe">repositorioacademico.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Teresa Celeste Naranjo Pinela, Johana Verónica Espinel Guadalupe. "Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral", Podium, 2019 Publicación	<1 %
25	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="https://uvadoc.uva.es">uvadoc.uva.es</a> Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="https://preeica.ca">preeica.ca</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://www.buenastareas.com">www.buenastareas.com</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="http://www.web.facpya.uanl.mx">www.web.facpya.uanl.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
36	Calogero Lo Destro, Daniela Di Santo, Antonio Pierro, Alessandra Talamo, Guido Alessandri, Gian-Vittorio Caprara. " How people feel about their job: effects of regulatory mode on positivity and job satisfaction ( ) ", International Journal of Social Psychology, 2021 Publicación	<1 %
37	<a href="http://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
39	Submitted to Universidad Privada de Tacna Trabajo del estudiante	<1 %
40	<a href="http://repositorio.ftpcl.edu.pe">repositorio.ftpcl.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

41

[www.prevencionintegral.com](http://www.prevencionintegral.com)

Fuente de Internet

&lt;1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias &lt; 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

**1.- DATOS DEL AUTOR**

Apellidos y Nombres: Gómez Martínez Vanera  
 DNI: 70806339 Correo electrónico: vgomez1986@hotmail.com  
 Domicilio: yo. La mar # 390  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 928399496

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS**

Facultad/Escuela: Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis ()  
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
"Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en  
trabajadores administrativos en la Municipalidad  
Provincial de Huanta, 2020"

**3.- OBTENER:**

Bachiller ( ) Título () Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA**

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

() Sí, autorizo el depósito total.

( ) Sí, autorizo el depósito y solo las partes: \_\_\_\_\_

( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
 en la ciudad de Lima, a los 11 días del mes de  
junio de 2022.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

Huella digital

