



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los
colaboradores en una empresa comercial de equipos industriales
La Molina-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORES:

Egoavil Uehara, Luis Miguel (orcid.org/0000-0002-3669-8995)

Vela Chumpitaz, Luis Antonio (orcid.org/0000-0001-7330-2964)

ASESORA:

Dra. Giuliana Violeta, Vásquez Varas (orcid.org/0000-0003-3941-1707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Gracias a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes creyeron siempre en mí, gracias a su apoyo pude concluir mi carrera. Un agradecimiento especial a mi abuelita Adela Tito que desde el cielo me guía y protege, que siempre la tuve a mi lado y hoy se siente orgullosa del ansiado logro.

LMEU.

Dedico esta tesis a Dios quien ha sido mi guía y fortaleza sus manos llenas de amor han estado siempre conmigo.

A mis padres Antonio y Aurora, que desde el cielo nunca me dejaron solo y me alentaron para la culminación de este trabajo. A toda mi familia que siempre estuvo presente insistiendo en que obtenga mi título. Una dedicatoria especial a mi hija Lourdes Natalia su ingreso a la universidad coincidió con el final de mi tesis, ella fue la motivación y me dio el último empujón para lograr mi licenciatura.

LUVECH.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo, que nos dio la oportunidad desarrollar nuestra tesis, y ayudarnos a lograr el ansiado grado de Licenciado en Psicología.

A nuestros asesores, quienes con justo criterio nos guiaron a lo largo de este proyecto brindándonos toda su experiencia.

Al Ing. Carlos Chinga por permitirnos el desarrollo de la presente investigación en su empresa y a todos los colaboradores que participaron en ella.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Modelo de cuatro fases de inteligencia.....</i>	9
Tabla 2	<i>La inteligencia emocional y sus componentes según Goleman...</i>	10
Tabla 3	<i>Características sociodemográficas de la muestra.....</i>	18
Tabla 4	<i>Niveles de Inteligencia Emocional de la muestra.....</i>	27
Tabla 5	<i>Niveles de Satisfacción Laboral de la muestra.....</i>	28
Tabla 6	<i>Resultado del análisis de normalidad de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.....</i>	29
Tabla 7	<i>Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercial de equipos industriales.....</i>	30
Tabla 8	<i>Correlaciones entre la dimensión Intrapersonal y la satisfacción laboral.....</i>	31
Tabla 9	<i>Correlaciones entre la dimensión Interpersonal y la satisfacción laboral</i>	32
Tabla 10	<i>Correlaciones entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral.....</i>	33
Tabla 11	<i>Correlaciones entre la dimensión Manejo de estrés y la satisfacción laboral.....</i>	34
Tabla 12	<i>Correlaciones entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral.....</i>	35

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Componentes de inteligencia emocional de Baron.....	11

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales en La Molina, en el año 2022. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, transversal. Con una población y muestra de 80 colaboradores, a quienes se les aplicó los instrumentos, validados por juicio de expertos y mediante análisis factorial confirmatorio. Como resultados de la investigación se obtuvo que la variable inteligencia emocional tiene una correlación directa, moderada y significativa y estadísticamente significativo; asimismo, la correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional, como los componentes Interpersonal, Intrapersonal, Adaptabilidad y Estado de ánimo, con la variable satisfacción laboral, se obtuvo una correlación moderada, directa y significativa; y la dimensión Manejo de estrés con la variable satisfacción laboral una correlación directa, débil y significativa. Por lo tanto, se concluye que los componentes de inteligencia emocional influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales en La Molina.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Interpersonal, Intrapersonal, Adaptabilidad y Estado de ánimo.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of employees of a commercial company of industrial equipment in La Molina, in the year 2022. The research approach is quantitative, basic type, design non-experimental, cross-sectional. With a population and sample of 80 collaborators, to whom the instruments were applied, validated by expert judgment and by means of confirmatory factor analysis. As results of the investigation, it was obtained that the emotional intelligence variable has a direct, moderate and significant correlation, statistically significant; likewise, the correlation between the dimensions of emotional intelligence, such as the Interpersonal, Intrapersonal, Adaptability and Mood components, with the job satisfaction variable, a moderate, direct and significant correlation was obtained; and the Stress Management dimension with the job satisfaction variable a direct, weak and significant correlation; therefore, it is concluded that the components of emotional intelligence influence the job satisfaction of the employees of a commercial company of industrial equipment in La Molina.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal, Intrapersonal, Adaptability and Mood.

I. INTRODUCCIÓN

El agotamiento de la vida moderna y sus constantes procesos de adaptabilidad, en esta era de la globalización del conocimiento, manifestado en diversos campos de la vida en sociedad, en todos los niveles interpersonales de los individuos, afecta cada vez más el desempeño y la percepción de satisfacción de los colaboradores en las empresas de las distintas actividades económicas en el Perú (Terán, 2018). Estas empresas, en la actualidad, han implementado en las calificaciones para contratación del personal, una forma de medir la inteligencia emocional, es decir, ya no solo se enfocan en el conocimiento, experiencia y compromiso en favor de la empresa, sino también en conocer el nivel de control de las emociones de los postulantes (Ordoñez, 2018).

La satisfacción laboral es una preocupación cada vez mayor en las empresas a nivel mundial, debido a que de ello depende el desempeño y la calidad del servicio prestado (Terán, 2018). Por ello, constantemente se realizan estudios que miden la satisfacción laboral, el clima organizacional y la eficacia de la vida del trabajador, por ejemplo, una investigación realizada en diversos países del mundo, por la Randstad workmonitos Q3 2018, dio como resultado que, a nivel latinoamericano, México cuenta con el 82% de colaboradores con mayor satisfacción laboral (Adeyemo et. al, 2015), Asimismo, diversos estudios con enfoques en el ámbito laboral, educativo y social, son realizados en el mundo, considerando las variables de inteligencia emocional (Al Asmari, 2014).

En el Perú, diversos estudios enfocados a la satisfacción laboral, demuestran que el factor de satisfacción e inteligencia emocional influyen en el desempeño y toma de decisiones, sobre todo de querer mantenerse o cambiar de lugar de trabajo. Existe un alto porcentaje de trabajadores en los cuales influye la satisfacción laboral, por ejemplo, según encuesta realizada en el año 2018 por Aptitus, el 81% de trabajadores, tendría la disponibilidad de renunciar a su trabajo por insatisfacción laboral (Gestión, 2018). Por otra parte, el rendimiento laboral también está relacionado con el clima y la satisfacción en el trabajo, así como, los estilos de liderazgo y las normas de su desempeño (Carranza, 2019).

Las relaciones interpersonales y profesionales con los demás miembros del equipo laboral, quienes componen la empresa, son determinantes para medir el correcto funcionamiento de la gestión (López, 2017). Por ello, es importante comprender el manejo de emociones y el desarrollo progresivo de las competencias de los colaboradores, en virtud a las interacciones con los demás compañeros, ya que, esto determina en su desempeño e interés en el área de trabajo. Manejar estas herramientas de medición resulta satisfactorio para las empresas, toda vez que, influye adecuadamente en conocer el compromiso de los trabajadores y mejora, con toma de acciones, el nivel de aporte al crecimiento organizacional (Yerén, 2017).

De esta manera, la importancia de las investigaciones enfocadas en comprender el bienestar de los trabajadores en las diversas empresas del país (considerando que el recurso humano es un motor para el funcionamiento de las empresas e instituciones) van aumentando, debido a la gran demanda de empresas que requieren mejorar su sistema organizacional (De la Cruz, 2020). Dentro de este grupo de empresas, se encuentran los del sector comercial de equipos industriales.

Considerando que, en el presente año el sector comercio, incluyendo los de equipos industriales, se proyectan a retomar el crecimiento sectorial porcentual. Dentro de los factores de crecimiento, el recurso humano es muy importante para las instituciones, y con ello el análisis de las dos variables mencionadas.

Por todo esto, el problema general de la presente investigación es: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022?

Donde los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre el factor intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022?

La presente investigación se justificó en virtud al contexto que atravesamos. Las consecuencias de la Pandemia, incidió directamente las emociones de las personas, siendo este factor el que influye, positiva o negativamente, en el avance de las organizaciones. Por ello, las organizaciones necesitan estar preparados para

enfrentar estos retos. Desde la perspectiva organizacional la empresa analizada en la presente investigación, perteneciente al sector de comercio de equipos industriales, al igual que diversas empresas del mismo nivel sectorial tratan de comprender la correlación entre la inteligencia emocional de sus colaboradores con su nivel de satisfacción laboral, con la finalidad de implementar mejoras en el ámbito laboral. De esta manera, la presente investigación proporciona información actual, sintetizada y sistemática de las variables aplicadas a la empresa sobre el factor humano.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022, donde los objetivos específicos fueron: determinar cuál es la relación entre el factor intrapersonal, interpersonal, de adaptabilidad, manejo del estrés y de estado de ánimo general de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022.

Finalmente se planteó como hipótesis general que existió correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022. Con respecto a las hipótesis específicas éstas fueron: Existe correlación directa fuerte y significativa entre el factor intrapersonal, interpersonal, de adaptabilidad, manejo del estrés y de estado de ánimo general de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio se procedió a realizar un balance de las investigaciones sustentadas hasta la actualidad, haciendo una revisión a nivel nacional e internacional. Esta exploración de estudios similares permite conocer el estado actual de las investigaciones sobre las variables tratadas en esta investigación. Respecto a los antecedentes internacionales se contó con las siguientes investigaciones.

Restrepo (2021), en su investigación “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro”, en Colombia. Su objetivo fue correlacionar sus dos variables, resultando un nivel moderado. Su estudio fue de enfoque empírico analítico y cuantitativo, correlacional. Su población fue de 200 trabajadores, de la cual utilizó de muestra a 21 funcionarios de la Municipalidad de Montenegro. Con su investigación determinó como “promedio” el coeficiente emocional y se comprobó un reducido nivel de empatía entre los colaboradores. Entre los dos factores empleados, a saber, de desarrollo personal y desempeño de tareas, tuvieron una correlación moderada, en vinculación con sus dimensiones; pero, al establecer la correlación entre las variables se obtuvo una correlación fuerte (0,528) estadísticamente significativa (0,0014).

De la Cruz (2020), en su investigación “Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios”, estableció como objetivo la influencia entre sus variables. Su estudio es de enfoque cualitativo, inductivo y de tipo descriptivo. Hizo uso de la recopilación de fuentes primarias y secundarias. Para su marco teórico, respecto a la variable inteligencia emocional aplicó los conceptos de Goleman y para la otra variable uso las teorías de Peiron y Melia. Como resultados determinó que existe influencia entre sus variables y que la aplicabilidad de los mecanismos de la inteligencia emocional es beneficioso para las organizaciones, mejorando su ámbito de trabajo.

Terán (2018), en su estudio sobre “La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral”, de enfoque mixto, por lo que la investigación se subdivide en dos partes, por un lado, el análisis cualitativo, donde aplica un grupo focal, de diseño etnográfico. El tipo de observación es no participante, utiliza el análisis cuantitativo. Su población utilizada fue los trabajadores de una institución de salud en

el Centro Norte de la ciudad capital ecuatoriana. Su muestra fue de 30 trabajadores, los cuales se le aplicaron a la mitad de ellos un test para el análisis cuantitativo de la información, y la otra mitad participó en un grupo focal. Los resultados demostraron que, si hay relación e influencia de sus variables como en el manejo de sociabilidad y del proceso de adaptabilidad en un ambiente laboral, pero cabe resaltar que no indican el coeficiente de correlación y el p valor en el texto.

Condori (2018), en su tesis “Relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del servicio público”, cuyo objetivo es determinar si hay correspondencia entre las variables en tres áreas específicas del rubro de seguridad, educación y salud. La tesis es de enfoque cuantitativa, correlacional de corte transversal. Asimismo, fue una investigación no experimental. Respecto a su población corresponde a trabajadores entre los 20 a 55 años de edad, usando una muestra de 120 personas. Como resultado obtuvo que la inteligencia emocional aumenta en grado de mayor edad. Existe una significativa relación entre las variables, obteniendo un porcentaje mayor en el sector salud, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,685, con un nivel de significancia de 0,01. Respecto al sexo, el resultado es que no hay incidencia entre las variables. Por último, determina que las personas con mayor inteligencia emocional afrontan mejor los retos en el ámbito laboral.

Hernández (2018), en su investigación “Inteligencia emocional y satisfacción laboral, estudio realizado con colaboradores de Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango”, trata de determinar como principal objetivo, el nivel de sus variables (inteligencia emocional y satisfacción laboral) en una población de 38 personas de una organización. El tipo de investigación es descriptiva. Utilizó, para la primera variable el test T.I.E=G, de acuerdo al cuestionario de C.E de Cooper; para la segunda variable (satisfacción laboral) una subescala del test EBP, denominada también escala de bienestar psicológico. Como resultado se determinó que, por un lado, respecto a la inteligencia emocional, los trabajadores tienen un grado alto, debido a que tienen control de sus emociones; por otro lado, para la satisfacción laboral, se encuentran en un óptimo nivel, debido al ambiente de trabajo y las buenas relaciones laborales.

Respecto a los antecedentes nacionales, tenemos:

Carranza (2019), en su investigación “Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa eventual Servis S.A. Región Lambayeque. El autor usó el tipo de investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicado a una población de 60 trabajadores. Como resultado se obtuvo que la correlación no es significativa (coeficiente de correlación 0,103, $p= 0,432$), pero si existe una correlación entre las variables, catalogada como positiva-débil. En porcentajes, por un lado, la inteligencia emocional tiene un 56,7%, nivel medio y un 43.3% considerado como nivel bajo; por otro lado, el 75% y el 16.6% demuestran estar medianamente insatisfechos e insatisfechos, respectivamente.

López (2017), en su estudio “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa tecnológica Integral de Pesaje Perú S.A. C Distrito Los Olivos”, durante el 2016, planteó como objetivo principal demostrar la relación entre dos variables: la productividad de los trabajadores y la satisfacción laboral. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo básico, correlacional y descriptivo. El diseño empleado fue el no experimental-transversal. La población estaba conformada por todos los trabajadores de la empresa Tecnipesa Perú SAC, ubicada en el distrito de los Olivos, y su muestra específicamente por 25 colaboradores. Como conclusión de la investigación, se determinó que los trabajadores tienen un nivel bajo de satisfacción laboral. Asimismo, resultó que la productividad respalda los resultados obtenidos. Por último, en general la satisfacción laboral cuenta con baja correlación con el desempeño, ($r= 0,397$, $p=0,051$).

Alva y Chávez (2019), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Retail en el 2019”, tuvieron como objetivo principal demostrar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional. La investigación es de enfoque cuantitativo, de corte transversal, de tipo descriptivo-correlacional. Todos los trabajadores de tiendas por departamento Ripley, Iberotex y Saga Falabella, del sector Retail, fueron su muestra. Como resultado, rechazó la hipótesis nula, debido a que se obtuvo un valor “P” igual a 0.001, con ello se determina que las variables no tienen relación. Asimismo, se determinó que existe un grado de relación, mediante la prueba de

Spearman de 0.715. En conclusión, los autores manifiestan que hay una relación directa y positiva entre las variables.

Velarde y Tamayo (2020, en su estudio “inteligencia emocional, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad bancaria en Arequipa”, donde buscaba la relación entre sus variables satisfacción laboral, estrés e inteligencia emocional. En su estudio aplicó tres pruebas psicológicas: *Escala de Satisfacción en el Trabajo*, *Escala de Evaluación de Reajuste Social* y *cuestionario de inteligencia emocional*. El tipo de estudio fue descriptivo-asociativo de corte transversal; y su diseño es no experimental. Como resultados de su tesis, determinó, en primer lugar, que hay significativas diferencias, considerando el grado de instrucción, con la inteligencia emocional. En segundo lugar, no encontró relación entre el estrés y el nivel de inteligencia emocional, tampoco con la satisfacción laboral. Por último, encontró entre la satisfacción laboral como puntuación global, intrínseca y el nivel de estrés una relación negativa. De esta manera concluye que existe un mayor grado de satisfacción laboral al estar expuesto a menor estrés.

Las bases teóricas para la investigación se determinaron en virtud a las variables y la necesidad de un sustento epistemológico que refuerce los argumentos de la investigación.

En los últimos años, las investigaciones han desarrollado diferentes modelos asociados a la Inteligencia Emocional, pero en síntesis se basaron principalmente en tres: Las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia. Es importante destacar, que las investigaciones desarrolladas hicieron uso de diversas herramientas metacognitivas (Borkowski, 1996) dentro del entorno informático, o conceptos autorregulados de aprendizaje para el análisis de los grupos sociales en espacios de dependencia (Azevedo, 2005; Boekaerts, 1997; García y Pintrich, 1994); asimismo, considerando los cambios en entornos sociales de autoeficacia como son los centros laborales (Bandura, 1995). Respecto a la autorregulación, Zimmerman (1989; 2005), cuenta con una gran cantidad de investigaciones donde determina que las personas adquieren conocimientos y habilidades que refuerzan el desarrollo de las emociones y la inteligencia emocional, debido al papel del individuo por reconstruirse, estos se complementan con estudios de Winne y Hadwin (1998).

Este proceso de estructuración o construcción conceptual fue definiendo estos modelos a través de diversas investigaciones. Por ejemplo, una tendencia ubicaba a la inteligencia Emocional, como parte de la llamada teoría de inteligencia. Asimismo, Gardner, en variados estudios (199; 1999; 2004) planteo que la inteligencia emocional contiene diversos matices, entre ellos las inteligencias múltiples, donde cada individuo presenta ciertas características y rasgos cognitivos que responden a procesos o acontecimientos que afectan su desempeño intelectual y emocional. Por su parte, Mayer et. al. (1999) hacen una diferencia entre dos modelos, el de habilidades y el mixto. Estos últimos están caracterizados por su trascendencia teórica, a diferencia de los modelos de habilidad centrados en el estudio de los procedimientos sobre los sentimientos y la inteligencia emocional ensayados en diversos escenarios (Bamberger et. al., 2016) y formas de inteligencia (Greaves y Bradberry, 2009).

En el Modelo basado en la habilidad o Modelo de cuatro-fases de Inteligencia define a la variable como un proceso relacionado con las emociones, por medio de la manipulación de la comprensión (Mayer y Salovey, 1997). En general, el modelo, según Salovey & Mayer (1990), presenta cuatro etapas: La primera es la percepción y la identificación emocional, como parte más básica; la segunda están las emociones asociadas a las sensaciones; tercero las reglas y experiencia, que influyen en las emociones; y, por último, estas emociones se manejan con el objetivo de crecer personalmente. Con mayor detalle se explican a continuación en la Tabla 1, donde se detallan las cuatro fases de inteligencia, a saber: la expresión y percepción de la emoción, la facilitación emocional del pensamiento, el rendimiento y análisis de la información emocional y la regulación de la emoción, con ello se determina su aplicabilidad y significancia:

Tabla 1

Modelo de cuatro fases de inteligencia

Modelo de cuatro fases de inteligencia Mayer			
Expresión y percepción de la Emoción	Facilitación emocional	Rendimiento y análisis de información	Regulación de la emoción
Principal habilidad que permite procesamiento de información interna y externa, todo ello relacionado con la emoción.	Las vivencias tienen efectos complementarios, si son positivos o negativos, los cuales crean diversas formas de información, según las emociones.	El reconocimiento de las emociones está ligado con la inteligencia, donde este puede realizar una descripción de las situaciones.	La regulación es importante, pues solo el reconocer no basta para la obtención de resultados positivos.

Fuente: Bengoa (2021)

El Modelo Mixto, es una estructura teórica, en los cuales destacan dos formas interpretativas:

En primer lugar, el Modelo de las competencias emocionales de Goleman (1996), quien comprende la magnitud del modelo, por lo que equipara el concepto de resiliencia del yo con la inteligencia emocional, siendo este modelo trabajado por diversos autores (Cejudo et al., 2016). Para Goleman (1996), la inteligencia emocional permite reconocer y controlar los sentimientos, automotivarnos y hacer seguimiento a nuestras relaciones (Dartey-Baah, Amoako, 2011). Este modelo está comprendido por un grupo de competencias que permiten el control de las emociones tanto internas como externas (Mercado, 2000). Este modelo establece a la variable inteligencia emocional como parte de los preceptos teóricos del desarrollo (Salovey, 1997), proponiendo una epistemología del desempeño con aplicabilidad en el medio de trabajo en las organizaciones (Velarde y Tamayo, 2020).

Según Pereda (2016) Goleman (1996), elabora una estructura donde plantea un modelo del funcionamiento de la inteligencia emocional, en virtud a sus componentes, a continuación en la Tabla 2, se detalla la estructura de los componentes de la inteligencia emocional, como el control de las relaciones, el

autocontrol de las emociones, la motivación, la empatía y la conciencia de uno mismo (Martín, 2012); las características de estos componentes permiten comprender los diversos factores por los que transita la persona respecto a sus emociones:

Tabla 2

La inteligencia emocional y sus componentes según Goleman

Control de relaciones	Autocontrol de emociones	Motivación	Empatía	Conciencia de sí mismo
Confianza de si mismo.	Innovación	Capacidad de transmitir optimismo	Aprovechar la diversidad	Habilidades de equipo
Valoración de uno mismo.	Integridad	Compromiso	Orientación de servicio	Comunicación
Conciencia emocional	Adaptabilidad	Iniciativa	Comprensión	Liderazgo
	Autocontrol	Optimismo		Canalizar el cambio.
		Motivación de logro		Resolución de conflictos.
				Colaboración
				Influencia

Fuente: Pereda (2016)

En segundo lugar, el modelo de Inteligencia emocional y social según Carranza (2019) BarOn es quien conceptualiza la Inteligencia emocional como una agrupación de habilidades y destrezas que afectan en nuestra adaptabilidad y respuestas ante las diversas situaciones o vivencias. Esta adaptación, como respuestas fisiológicas se desarrolla en un nivel cognitivo (De Camargo, 2004). Este modelo de BarOn, fue denominada no cognitivas, y se sustenta en las capacidades que explican el porqué de las personas interactúa con otros en su contexto social (López et al., 2013).

Para el modelo de BarOn, según Ugarriza (2001), la inteligencia emocional está compuesto por cinco componentes: el intrapersonal, que se compone de las habilidades del ser, de la conciencia; el Interpersonal, asociado a las habilidades de

control de emociones; el de adaptabilidad o ajuste, que da la capacidad de evaluación del contexto (Restrepo, 2021); y por último el manejo del estrés, que se encuentra las facultades del optimismo y el control de emociones (Martínez et al., 2011). Una forma más simple de entender estos componentes los encontramos en la Figura 1, donde se verifica la relación entre los componentes de inteligencia emocional, los cuales se componen de cinco: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo:

Figura 1

Componentes de Inteligencia emocional de Bar-On.



Fuente: Bar-On (2000)

En cuanto a la segunda variable, se verifican que las teorías sobre satisfacción laboral en su mayoría se enfocan en preceptos teóricos motivacionales, o medios valorativos de los sujetos (Maxera, 2016), por lo que forma parte de la satisfacción, considerando que existen críticas donde diferencian ambos fenómenos (Delgado y Velásquez, 2018). Diversas teorías postulan que el componente satisfactorio, está en dependencia con el nivel de relación entre los intereses laborales y los trabajos ya obtenidos (Hernández, 2018). Existe una relación negativa si la distancia entre lo que quiere y lo que tiene el trabajador se amplía (Hernández,

2018). Adicionalmente, el trabajo o actividades asignados son influidas por la modalidad de trabajo, ya sea individual o grupal (Landy, 2005).

En este apartado se cuenta con seis estructuras teóricas bien definidas: primero, según De la Cruz (2020), la teoría de las necesidades de Maslow y de McClelland, quienes comparan dos aspectos básicos, los resultados con las necesidades. Con ello, se asocian la satisfacción con las necesidades del individuo, dentro del ámbito laboral. De no contar con la satisfacción correspondiente se crea un ambiente de tensión que lleva a factores de estrés (Labrador, 1996), lo que influye en sus emociones, ya sea positiva o negativamente (Lazarus, 1993); estos efectos, influyen en el desempeño de las personas en su ámbito laboral (Le Fevre et al., 2003). Además, la teoría de la privación relativa, donde se procede hacer una comparación con otros; es decir las personas confrontan sus resultados con otros individuos del mismo ambiente laboral (Limonero et al., 2004). Tercero, teoría de Adams o de la equidad, quien determina la comparación de aportaciones y resultados, en este modelo los trabajadores comparan sus aportes laborales con otros, así como las recompensas o resultados obtenidos, pero con la condición de generar un contexto de igualdad (Grados, 2004). Cuarto, teoría de las expectativas de Vroom donde se establece la comparación con lo esperado, es decir, se compara la satisfacción, en virtud a las contradicciones de los trabajadores respecto a su esfuerzo y sus remuneraciones, considerando la percepción del mismo, lo que también se ensayan en centros laborales educacionales (Mendoza, 2021; Steiner, 2003). Quinto, teoría del valor de Locke, donde contiene la comparación con valores, en este modelo, toman en cuenta los valores, objetivos y metas de los colaboradores, comparando con su experiencia personal en el trabajo (Sim y Lafollete, 1975). Sexto, la teoría de discrepancias múltiples, que consolida o sintetiza las anteriores teorías, porque considera que las personas combinan, en virtud a sus expectativas y su experiencia (Maldonado, 2019).

Por último, respecto a los componentes importantes de la Satisfacción Laboral, Robbins & Judge (2009) determina los siguientes factores organizacionales: Condiciones favorables laborales, Sistema de distinciones justas, Satisfacción con el sueldo, el reto del trabajo, con el sistema de ascensos y promociones (Zimmerman y Schunk, 1989). Respecto a las condiciones laborales, las respuestas de los

trabajadores pueden ser diversas, entre ellos el ausentismo laboral (Martínez y Saldarriaga, 2008) Compañeros que sean compatibles en intereses en el ámbito laboral, los cuales se vinculan con la inteligencia emocional (Hernández, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es parte de la metodología científica, el cual permite definir el “como” se realizará el estudio (Arias, 2006). Siguiendo a Bernal (2006), el tipo de investigación se asocia a los objetivos planteados, por lo tanto, al enfocarse en un problema específico, con el objetivo de recomendar soluciones estratégicas, la presente investigación fue de tipo básica (CONCYTEC, 2018).

Diseño de investigación

Siguiendo a Hernández et. al. (2014), la presente investigación utilizará el diseño no experimental (no hay manipulación de variables); de corte transversal, porque se recogerá la información en un momento único; descriptivo y correlacional, porque buscará analizar la relación entre las variables, teniendo un diseño de investigación predeterminado y estructurado (Gallardo, 2017).

3.2 Variables y Operacionalización

El significado de las variables y la operacionalización se encuentran detalladas en el anexo 1 y anexo 2.

Variable 1: Inteligencia Emocional

- **Definición conceptual:** Es el conjunto de destrezas emocionales, personales y sociales que tiene un individuo, así como, a la capacidad de este para adaptarse a las exigencias del entorno (Ugarriza, 2005).
- **Definición operacional:** Para la medición de la inteligencia emocional, se utilizará la Escala de Inteligencia Emocional Baron NA.A, que contiene 60 preguntas, divididas en cinco factores o dimensiones, la confiabilidad es por Omega de Mc Donald.
- **Indicadores:** Los indicadores serán aplicados en función de las dimensiones.

Componente intrapersonal

- Asertividad
- Autoconcepto
- Autorrealización
- Independencia

Componente interpersonal

- Empatía.
- Responsabilidad social.
- Relaciones interpersonales.

Componente Adaptabilidad

- Prueba de la realidad
- Flexibilidad
- Solución de problemas

Manejo de estrés

- Control de impulsos
- Manejo de estrés

Estado de ánimo general

- Felicidad
 - Optimismo
- **Escala de medición:** La escala es ordinal, corresponde 1: muy rara vez, 2: rara vez, 3: a menudo, 4: muy a menudo. Con respecto a los puntajes estándares las pautas de interpretación son las siguientes: inusual muy desarrollado (130 a más); muy desarrollada (115 a 119); capacidad promedio (86 a 114); capacidad baja (70 a 85); capacidad muy baja (69 a menos).

Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** La satisfacción laboral viene a ser la actitud genérica de un individuo sobre su centro de labores. Si un empleado cuenta con un elevado grado de satisfacción laboral, se sentirá más cómodo y con mayor motivación hacia sus actividades laborales, en contraposición del individuo que se encuentre con insatisfacción, del cual reflejará una actitud contraria (Robbins, 2009).
- **Definición operacional:** Para la medición de la satisfacción laboral, se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral (ESL – 09), que contiene 36 preguntas, divididas en cinco factores o dimensiones, la confiabilidad es por Omega de Mc Donald.
- **Indicadores:** Los indicadores serán aplicados en función de las dimensiones.

Satisfacción con la organización

- Cumple de los beneficios de ley dentro de los plazos.
- Resolución de conflictos y negociación eficaz.
- Seguridad, estabilidad laboral.
- Reconocimiento.
- Clima laboral.
- Identificación.

Satisfacción con las Relaciones Humanas.

- Igualdad y justicia.
- Empatía entre el personal.
- Buenas relaciones personales.

Satisfacción con la Producción de Bienes y servicios.

- Establecimiento de metas alcanzables.
- Medios y materiales adecuados para el trabajo.
- Valoración y reconocimiento al esfuerzo del colaborador.
- Trabajo en equipo.

Satisfacción con el Control y supervisión.

- Supervisión de actividades laborales.
- Control de actividades.
- Retroalimentación de actividades realizadas.

Satisfacción con La Promoción y remuneraciones

- Remuneración justa y salario acorde a labores realizadas.
 - Equidad en los premio e incentivos económicos.
 - Igualdad en la promoción y formación y capacitación de colaboradores.
 - Trabajo extra recompensado.
- **Escala de medición:** La escala es ordinal, corresponde insatisfacción total = 0; bastante insatisfecho= 1; regularmente insatisfecho= 2; poco insatisfecho= 3; poco satisfecho= 4; regularmente satisfecho= 5; bastante satisfecho= 6; satisfacción tota= 7. Con respecto a los puntajes para cada categoría es la siguiente: totalmente insatisfecho (00 – 31.5); bastante insatisfecho (32 – 63); regularmente insatisfecho (64 – 94.5); poco insatisfecho (95- 126); poco satisfecho (126-157.5); regularmente satisfecho (158-189); bastante satisfecho (190 -220.5); totalmente satisfecho (221 – 252).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población según Cazau (2006) corresponde al total de individuos por el que se pretende extraer la muestra para el empleo o aplicabilidad de los instrumentos (Castillo, 2003). La población está conformada por 80 colaboradores varones y mujeres en una empresa comercial de equipos industriales de La Molina.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales de La Molina, varones o mujeres.
Que hayan firmado el Consentimiento Informado.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores que no hayan aceptado el Consentimiento Informado.

Muestra

La muestra, como parte selectiva de la población (López, 2004) estuvo conformada por 80 colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales de la Molina. En relación a la variable edad, los participantes tuvieron un mínimo de edad de 19 años y un máximo de edad de 74 años ($M = 34$, $DP = 10.478$). La Tabla 3 describe las características sociodemográficas de la muestra.

Tabla 3

Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categoría	Número	Porcentaje
Sexo	Masculino	46	57.50
	Femenino	34	42.50
Grado de instrucción	Primaria	1	1.25
	Secundaria	14	17.50
	Superior	65	81.25
Estado Civil	Casado	13	16.25
	Soltero	50	62.50
	Conviviente	16	20.00
Tiempo de Servicio	Viudo	1	1.25
	3 - 11 meses	25	31.25
	12 - 24 meses	12	15.00
	25 meses a más	43	53.70

Muestreo

Unidad de Análisis: Los colaboradores de la empresa comercial de equipos industriales de la Molina.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos utilizamos la técnica de la encuesta, como procedimiento para extraer datos de forma ágil y eficaz. Se usó cuestionarios validados y con niveles adecuados de confiabilidad, que permita obtener mayor

conocimiento del funcionamiento el objeto de estudio, con ello formular juicios, predicciones y decisiones sobre los resultados alcanzados. Por último, se hizo uso de la estadística para procesar los datos conseguidos, como parte del análisis del comportamiento científico de las variables (Cohen, 1988).

En primer lugar, se aplicó un cuestionario sociodemográfico, con la finalidad de recolectar información generalizada de la muestra.

Luego, se procedió a aplicar los instrumentos para obtener datos a procesar, como el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, aplicado a la primera variable; y la Escala de Satisfacción Laboral (SL) de Graciela Sánchez, para la variable 2.

Cuestionario 1

El instrumento para la recolección de datos fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On Adaptado por Ugarriza N. (2005) para la primera variable, según anexo 4.

Ficha Técnica

Nombre: Inventario de Inteligencia Emocional BarOn.

Autor: Reuven Bar-On

Adaptador peruano: Ugarriza N.

Año:(2006)

Propósito: Revisar evaluación de habilidades sociales y emocionales

Aplicación: Trabajadores varón o mujer.

Administración: Individual o Colectiva.

Calificación: Notación manual o informática

Significado: Estructura factorial: ICE 5 Subelementos 15 subcomponentes.

Normas: Normas peruanas.

Se aplica a: Sujetos mayores de 16 años.

Duración: Aproximadamente 25 minutos.

Usos: educativo, clínico, legal, médico, profesional y de investigación. psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y asesores especialistas.

Documentación: Cuestionario que contiene elementos ICE, Hoja de respuestas, Formulario de puntuación, Transcripción y Registros (A, B).

Base teórica: evalúa la Inteligencia Emocional, incluida la capacidad de comprenderse a sí mismo y a los demás, relacionarse con compañeros de trabajo y miembros de la familia y adaptarse a las demandas ambientales.

Descripción de la herramienta:

Este inventario genera un cociente emocional común y 5 cocientes emocionales compuestos basados en puntajes de 15 subcomponentes. Los 5 principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que evaluó Ice Bar-On son: el componente intrapersonal (CIA), el componente interpersonal (CIE), el componente adaptabilidad (CAD), el componente de manejo del estrés (CME) Componente Estado de ánimo General (CAG).

Validez

Un instrumento es válido cuando demuestra su éxito y eficiencia para medir un constructo (Ugarriza y Pajares, 2005). Por su parte, Bar-On y Parker (2000) instauraron la validez, aplicado en adolescentes y niños, en un nivel factorial exploratorio, obteniendo un N=9172. La correlación obtenida fue de 0.92, respecto a las escalas presentadas, demostrando la congruencia en un alto nivel.

Ugarriza y Pajares (2005), por su parte usaron la validez de constructo, determinando el sentido conceptual del constructo de los factores a nivel factorial aplicado en adolescentes y niños de Lima Metropolitana. Como resultado en su correlación oscilan entre 0.37 a 0.94, estadísticamente significativos.

Para evaluar la validez de constructo en la presente investigación se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) utilizando el método Weighted least squares mean and variance adjusted (WLSMV) debido al carácter categórico de los datos en una muestra de 80 colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales de la Molina, con la finalidad de corroborar la existencia de 05 dimensiones (Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo). El índice de ajuste absoluto calculado fue chi-cuadrado (χ^2) y el índice de ajuste parsimonioso utilizado fue el error de aproximación cuadrático medio (Root-Mean-Square Error of Approximation, RMSEA). Los índices de ajuste comparativo utilizados fueron Comparative Fit Index (CFI) y Tucker Lewis Index (TLI). Los valores RMSEA menores que .06 indicaban un buen ajuste del modelo, entre .06 y .08 un ajuste razonable, entre .08 y .10 un ajuste mediocre, y mayores que .10 indicaban falta de ajuste. Los índices CFI y TLI debían ser mayores o cercanos a .90 o .95 (Brown, 2019; Byrne, 2013). Los índices de adecuación de ajuste presentados se seleccionaron en función de su popularidad en la literatura y, sobre todo, por su desempeño favorable en la investigación de simulación de Monte Carlo (Brown, 2019).

El resultado del AFC evidencio que el modelo propuesto tuvo un ajuste adecuado a los datos [$\chi^2(1420) = 2524.130.534$; $p = < .001$; CFI = 0.966; TLI = 0.964; RMSEA = 0.087 (intervalo de confianza del 95% 0.080 – 0.093)], confirmando la estructura original del modelo. Los 60 ítems en la escala presentaron pesos de factores estadísticamente diferentes de cero. Como puede ser observado en el Anexo 5, los ítems del factor Intrapersonal presentaron cargas factoriales entre 0.5 y 0.9, del factor Interpersonal mostró cargas entre 0.3 y 0.7; del factor Adaptabilidad mostró cargas entre 0.4 y 0.9; del factor Manejo de estrés mostró cargas entre 0.4 y 0.9; y del factor estado de ánimo mostró cargas entre 0.4 y 0.9.

Para evaluar la validez de contenido del instrumento en el presente estudio, se empleó la técnica de juicio de expertos (Anexo 6) para medir los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La tabla 4 presenta el juicio de jueces de la escala Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez.

Confiabilidad

Al Respecto, Bar-On y Parker (2000), Ugarriza y Pajares (2005) obtuvieron un resultado de 0.77 a 0.88, en sus coeficientes, los cuales fueron aplicados a sesenta niños de aproximadamente 13.5 años de edad (promediado).

Ugarriza y Pajares (2005), en su investigación procedieron a realizar el mismo análisis de Bar-On y Parker, exceptuando la confiabilidad test-retest. Su muestra normativa peruana fueron niños y adolescentes de Lima metropolitana (N=3374), donde se obtuvo que los coeficientes de consistencia interna van de 0.23 a 0.88, los que son confiables.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento en el presente estudio se utilizó el coeficiente Omega ω (McDonald, 1999) considerando que este coeficiente se basa en la proporción de la varianza común y se desempeñan mejor en comparación con otros índices como el alfa de Cronbach (Revelle y Zinbarg, 2009). Se consideraron valores aceptables de ω , valores entre 0,70 y 0,90 (Campo-Arias y Oviedo, 2008).

La dimensión IE Intrapersonal presentó un índice Omega de 0.822, la dimensión IE interpersonal presentó un índice Omega de 0.800, la dimensión IE adaptabilidad presentó un índice Omega de 0.852, la dimensión IE manejo de estrés presentó un índice Omega de 0.837, la dimensión IE estado de ánimo presentó un índice Omega de 0.842. Los cuales son considerados valores aceptables, evidenciándose una adecuada consistencia interna del instrumento.

Cuestionario 2

El instrumento para la recolección de datos fue la Escala de Satisfacción Laboral (ESL-09) creada por Graciela Sánchez Navarro, para la segunda variable, anexo 7.

Ficha técnica

Nombre: Escala de Satisfacción laboral (ESL – 09)

Autora: Graciela Sánchez Navarro Año: 2009

Procedencia: Lima – Perú Administración: Individual o colectiva 19

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral

Numero de ítems: 45, distribuidos en 5 dimensiones y una subescala de mentiras

Tiempo: 15 a 30 minutos aproximadamente

Forma de aplicación: La encuesta puede aplicarse en forma individual o colectiva. Los sujetos deben responder todas las preguntas. En caso de duda deben marcar aquellas respuestas que les parezcan más adecuados.

Descripción del instrumento: La escala está conformada por 45 ítems, distribuidos en 05 dimensiones y una sub escala de mentiras (09 ítems), estas dimensiones son:

Dimensiones

- Satisfacción con la organización: 08 ítems
- Satisfacción con las relaciones humanas: 07 ítems
- Satisfacción con la producción de bienes y servicios: 07 ítems
- Satisfacción con el control y supervisión: 07 ítems
- Satisfacción con promoción y remuneraciones: 07 ítems
- Sub escala de mentiras: 09 ítems tomados del inventario de personalidad de Eysenck forma B, la cual ha sido validado por Anicama J. (1976)

Calificación: Se suman los puntajes de cada ítem que conforman cada dimensión, obteniéndose un sub puntaje en dichas dimensiones.

Para la calificación total se obtiene a través de la suma de los puntajes obtenidos en cada dimensión, siendo el puntaje más alto 252 y el mínimo 0.

Para la subescala de mentira, se puntúa con dos respuestas de SI (01 pto) y NO (0 pto). Un puntaje mayor de 4 en esta escala anula los resultados de la prueba, pero no permite inferir la presencia de rasgos tendientes a ocultar u ocultarse la autoimagen real. El sujeto no es objetivo en la autoevaluación de sus conductas y tampoco le gusta mostrarse tal cual es.

Validez

Por medio del sistema de jueces, fue validada su contenido de escalas de medición (05 psicólogos y 05 administradores), los que analizaron los instrumentos por cada ítem, validándose por análisis estadístico por medio del Coeficiente de Validez de Aiken, obteniéndose un índice de 0.85.

Para evaluar la validez de constructo en la presente investigación se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) utilizando el método Weighted least squares mean and variance adjusted (WLSMV) debido al carácter categórico de los datos en una muestra de 80 colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales de la Molina, con la finalidad de corroborar la existencia de 05 dimensiones (satisfacción con la organización, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con la producción de bienes y servicios, Satisfacción con el control y supervisión, Satisfacción con la promoción y remuneraciones).

El resultado del AFC evidenció que el modelo propuesto tuvo un ajuste adecuado a los datos [$\chi^2(451) = 41490.567$; $p \leq .001$; CFI = 0.996; TLI = 0.996; RMSEA = 0.083 (intervalo de confianza del 95% 0.067 – 0.097)], confirmando la estructura original del modelo. Los 36 ítems en la escala presentaron pesos de factores estadísticamente diferentes de cero. Como puede ser observado en el Anexo 8, los ítems del factor satisfacción con la organización presentaron cargas factoriales entre .7 y .9; del factor satisfacción con las relaciones humanas mostró cargas entre .3 y .7; del factor satisfacción con la producción de bienes y servicios mostró cargas entre .8 y .8; del factor Satisfacción con el control y supervisión mostró cargas entre .2 y .9; del factor Satisfacción con la promoción y remuneraciones mostró cargas entre .7 y .8.

Para evaluar la validez de contenido del instrumento en el presente estudio, se empleó la técnica de juicio de expertos (Anexo 9) para medir los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La tabla 5 presenta el juicio de jueces de la **Escala de Satisfacción Laboral (ESL – 09)** de Graciela Sánchez Navarro.

Confiabilidad

La escala de medición directa y sus dimensiones se realizó a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach del paquete estadístico SPSS, la confiabilidad del instrumento es altamente significativo, tanto en la escala general como en cada una de sus dimensiones, por medio del Alpha de Cronbach, Escala de satisfacción laboral 0.84, (nivel de significancia 0.001).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento en el presente estudio se utilizó el coeficiente Omega ω (McDonald, 1999).

La dimensión satisfacción con la organización presentó un índice Omega de 0.936, la dimensión satisfacción con las relaciones humanas presentó un índice Omega de 0.782, la dimensión satisfacción con la producción de bienes y servicios presentó un índice Omega de 0.892, la dimensión Satisfacción con el control y supervisión presentó un índice Omega de 0.765, y la dimensión Satisfacción con la promoción y remuneraciones presentó un índice Omega de 0.919. Los cuales son considerados valores aceptables, evidenciándose una adecuada consistencia interna del instrumento.

3.5 Procedimientos

Se realizó gestiones de coordinación con las autoridades de la empresa comercial de equipos industriales de La Molina cuyos colaboradores acepten participar, a fin de obtener los datos necesarios para su procesamiento.

La aplicación del instrumento se realizó vía formularios Google Forms con links enviados a sus correos personales coordinando su envío desde una plataforma virtual, como las preguntas de los cuestionarios deben responderse en un solo momento. Como fecha tentativa de aplicación del instrumento se estableció la cuarta semana del mes de marzo al personal de la empresa, quienes tuvieron aproximadamente 25 minutos para completar los cuestionarios.

Los cuestionarios para ser aplicados contaron con instrucciones sencillas para su llenado; y se presentan al inicio del procedimiento de llenado y transportado a un fichero de Excel.

3.6 Método de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística descriptiva empleando medidas de tendencia central como la media, desviación estándar y análisis de frecuencias o porcentajes.

Se utilizó la estadística inferencial para confirmar la hipótesis, luego se empleó la prueba de Kolmogorov Smirnov para el análisis de normalidad, por último, se aplicó un análisis de correlación (r de Pearson y r_h de Spearman). La confirmación de hipótesis se realizó a un nivel de significancia bilateral de $p < 0.05$ o $p < 0.01$; considerando en el coeficiente de correlación los siguientes puntos de corte: 0.00 - 0.10= nula; 0.11 - 0.29= débil; 0.30 - 0.49= moderada; 0.50 - 0.99= fuerte; y 1.00= perfecta (Cohen, 1988).

3.7. Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos se solicitó que los participantes brinden su consentimiento informado (Anexo 10). Para salvaguardar la identidad del participante el tratamiento de los datos fue anónimo, no incluyendo señas o claves que permitan identificarlos. Asimismo, como señala Osorio (2000), el informe Belmont (1979) señala las investigaciones con seres humanos éticamente consideran: la Autonomía, la Beneficencia, la Justicia, Privacidad y Confidencialidad. Asimismo, se cuenta, previa comunicación (Anexo 11) con las autorizaciones de la empresa (Anexo 12 y anexo 13).

También se consideraron éticamente los aspectos indicados en las normas del Reglamento para la investigación en la Universidad César Vallejo y el Colegio de Psicólogos.

IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados obtenidos, luego de aplicarse los instrumentos, derivado del análisis de la información y los datos recogidos.

En primer lugar, previo al desarrollo de los objetivos, se presentan los resultados de los niveles en ambas variables, los cuales fueron aplicados a la muestra; y se incluyen la prueba de normalidad, que se aplicó el de Kolmogorov-Smirnov (K-S) debido a que nuestra muestra es mayor a 50.

Tabla 4

Niveles de Inteligencia Emocional de la muestra

Variable	Categoría	Número	Porcentaje
Inteligencia emocional	Capacidad desarrollada marcadamente alta	80	100%
	Capacidad emocional inusual		

En la Tabla 4 se pueden observar los niveles de Inteligencia Emocional de la muestra estudiada. Como puede evidenciarse, el 100 % de la muestra presentan los niveles de Capacidad emocional muy desarrollada, marcadamente alta y una capacidad emocional inusual y ningún colaborador refleja otras categorías, de acuerdo a los puntajes estándares referenciado en el Anexo 14.

Tabla 5*Niveles de Satisfacción Laboral de la muestra*

Variable	Categorías	Número	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Poco insatisfecho	1	1.25%
	Poco satisfecho	20	25.00%
	Regularmente Satisfecho	28	35.00%
	Bastante satisfecho	20	25.00%
	Totalmente satisfecho	11	13.75%

En la Tabla 5 se pueden observar los niveles de Satisfacción Laboral de la muestra estudiada. Se observa que el mayor porcentaje (35%) se encuentra regularmente satisfecho, mientras que coinciden en el 25% dos niveles entre poco satisfecho y bastante satisfecho, mientras un 13.75 % se encuentra en un nivel de totalmente satisfecho. Por último, el 1.25 % demuestra que se encuentra poco insatisfecho.

Tabla 6

Resultado del análisis de normalidad de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Variables y dimensiones	Kolmogorov	p
Inteligencia Emocional	0,093	0,084
Intrapersonal	0,090	0,163
Interpersonal	0,123	0,004
Adaptabilidad	0,110	0,018
Manejo de estrés	0,098	0,057
Estado de ánimo	0,069	0,200
Satisfacción Laboral	0,066	0,200*
Satisfacción con la Organización	0,099	0,053
Satisfacción con las relaciones Humanas	0,064	0,200
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	0,143	0,000
Satisfacción con el Control y la Supervisión	0,065	0,200
Satisfacción con la Promoción y remuneraciones	0,074	0,200

Los resultados de la prueba de la distribución de las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral, pueden visualizarse en la Tabla 6. Las dimensiones Intrapersonal, Manejo de estrés, Estado de ánimo, presentaron una distribución normal ($p > 0.05$) en cuanto las dimensiones Interpersonal y de Adaptabilidad presentaron una distribución no normal de los datos ($p < 0.05$). Asimismo, las dimensiones Satisfacción con la Organización, Satisfacción con las relaciones Humanas, Satisfacción con el Control y la Supervisión, Satisfacción con el Control y la Supervisión y Satisfacción con la Promoción y remuneraciones presentaron una distribución normal ($p > 0.05$) en cuanto la dimensión Satisfacción con la producción de bienes y servicios presentó una distribución no normal de los datos ($p < 0.05$).

Tabla 7

Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercial de equipos industriales

		Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	,471**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

*Nota.***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Respecto al objetivo general, en la tabla 7 nos muestra que existe una correlación positiva, moderada y altamente significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa comercial de equipos industriales ubicada en La Molina, por lo que se acepta la hipótesis general.

Tabla 8

Correlaciones entre la dimensión Intrapersonal y la satisfacción laboral

			Correlación	p
Intrapersonal	Satisfacción Laboral	r	0.406	<.001

Nota. r: correlación de Pearson; rho: correlación de Spearman

Respecto al objetivo específico 1, la Tabla 8 presenta los resultados del análisis de correlación de Pearson entre las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, en respuesta a los objetivos específico planteados. Como puede observarse, la dimensión Intrapersonal y la Satisfacción Laboral presentaron una correlación directa, moderada y significativa ($r = 0.406$; $p = < .001$), por lo que se acepta la hipótesis 1.

Tabla 9

Correlaciones entre la dimensión Interpersonal y la satisfacción laboral

			Correlación	p
Interpersonal	Satisfacción Laboral	rho	0.461	<.001

Nota. r: correlación de Pearson; rho: correlación de Spearman

Respecto al objetivo específico 2, la Tabla 9 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, en respuesta a los objetivos específicos planteados. Como puede observarse, la dimensión Interpersonal y la Satisfacción Laboral presentaron una correlación directa, moderada y significativa ($r = 0.461$; $p = < .001$) por lo que se acepta la hipótesis 2.

Tabla 10

Correlaciones entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral

			Correlación	p
Adaptabilidad	Satisfacción Laboral	rho	0.426	<.001

Nota. r: correlación de Pearson; rho: correlación de Spearman

Respecto al objetivo específico 3, la Tabla 10 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, en respuesta a los objetivos específico planteados. Como puede observarse, la dimensión Adaptabilidad y la Satisfacción Laboral presentaron una correlación directa, moderada y significativa ($r = 0.426$, $p = < .001$) por lo que se acepta la hipótesis 3.

Tabla 11

Correlaciones entre la dimensión Manejo de estrés y la satisfacción laboral

			Correlación	p
Manejo de estrés	Satisfacción Laboral	r	0.265	0.018

Nota. r: correlación de Pearson; rho: correlación de Spearman

Respecto al objetivo específico 4, la Tabla 13 presenta los resultados del análisis de correlación de Pearson entre las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, en respuesta a los objetivos específico planteados. Como puede observarse, la dimensión Manejo de estrés y la Satisfacción Laboral presentaron una correlación directa, débil y significativa ($r = 0.265$; $p = 0.018$) por lo que se acepta la hipótesis 4.

Tabla 12

Correlaciones entre la dimensión Estado de ánimo y la satisfacción laboral

			Correlación	p
Estado de ánimo	Satisfacción Laboral	r	0.410	<.001

Nota. r: correlación de Pearson; rho: correlación de Spearman

Respecto al objetivo específico 5, la Tabla 14 presenta los resultados del análisis de correlación de Pearson entre las dimensiones de la variable de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, en respuesta a los objetivos específico planteados. Como puede observarse, la dimensión Estado de Ánimo y la Satisfacción Laboral presentaron una correlación directa moderada y significativa ($r = 0.410$; $p = < .001$) por lo que se acepta la hipótesis 5.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022; de esta manera se trata de demostrar la hipótesis general, que se planteó de la siguiente manera: existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Asimismo, con la finalidad de corroborar o refutar la mencionada hipótesis general se establecieron objetivos específicos con sus hipótesis específicas, las cuales se discutirán en las siguientes líneas.

En primer lugar, sobre la variable inteligencia emocional, en los resultados del análisis descriptivo se obtuvieron que el 100% de los 80 colaboradores, cuentan con los niveles de capacidad emocional muy desarrollada y marcadamente alta. Estos resultados difieren de los resultados de Velarde y Tamayo (2020) determinó que el 68.8 % de los trabajadores de una entidad bancaria en Arequipa tenía un nivel medio y solo el 23.4 %, un nivel alto de inteligencia emocional. En esta misma, Alva y Chávez (2019) en su investigación obtuvieron que solo el 12.7% obtuvo el nivel de inteligencia emocional alta, el 62.7 % un nivel medio y un 24.7 % de nivel baja. Considerando, en el presente estudio, que se obtuvo el 100% de trabajadores con un nivel de capacidad emocional marcadamente alto, se puede determinar que los colaboradores tienen el componente intrapersonal, interpersonal, de adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo (optimismo) marcadamente alto. Asimismo, el confinamiento, como consecuencia de la pandemia, afectó a las personas tanto en su vida laboral como personal, cuyas respuestas ante los cambios en el estilo de vida se reflejó de diversas maneras. En algunos afectó los niveles de ansiedad, pero en otros mejoró su empatía y resiliencia (Delgado y Velásquez, 2018). Para el caso del presente estudio, las respuestas fueron positivas, concluyendo que, adicionalmente, las medidas tomadas por la empresa en este contexto, de apoyar a los colaboradores manteniéndolos en sus puestos de trabajo, sin reducción de sueldo, influyó positivamente en ello.

En segundo lugar, sobre la variable satisfacción laboral, en los resultados del análisis descriptivo se obtuvieron que el 35% de los 80 colaboradores se encuentran

regularmente satisfechos en su centro de trabajo, el 25% se encuentran poco satisfecho y otro 25% bastante satisfecho, y solo un 13.75% se encuentra totalmente satisfecho. Estos datos tienen coincidencia con los resultados de Velarde y Tamayo (2019) quienes obtuvieron que el 33.8% de los trabajadores se encontraban en un nivel bajo de satisfacción laboral, el 29.9% en un nivel medio y el 36.4% en un nivel alto. Asimismo, Yeren (2017) obtuvo como resultados en su estudio que el 30% de los trabajadores presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, un 47.5 % un nivel medio y un 22.5% un nivel alto. Al respecto, de los resultados obtenidos, se puede determinar que la satisfacción laboral no es un problema coyuntural, sino que se mantiene en porcentajes similares, producto del manejo del sistema laboral peruano. Es por ello, que la percepción de la satisfacción laboral oscila en promedio en un nivel medio.

El primer objetivo específico, fue, determinar cuál es la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral. Para ello, se planteó la primera hipótesis específica, donde se establece que existe correlación directa fuerte y significativa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores. Luego del análisis de los datos, se determinó que la dimensión intrapersonal, tiene correlación directa moderada y significativa con las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Esto contrapone, en parte, con los resultados de Carranza (2019) donde obtuvo que sus variables tuvieron una correlación no significativa y débil, pero positiva. Con ello, siguiendo a Restrepo (2021), quien indica que el componente intrapersonal se compone de las habilidades del ser, de la conciencia, podemos concluir que el nivel de significancia obtenida en los resultados se debe a que el porcentaje total de los colaboradores cuentan con un nivel de inteligencia emocional muy desarrollada, marcadamente alta y una capacidad emocional inusual.

El segundo objetivo específico fue, determinar la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores. Para ello, se planteó la segunda hipótesis específica, donde se establece que existe correlación directa fuerte y significativa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral. Luego del análisis de los datos, se determinó que la dimensión interpersonal, tiene correlación directa moderada y significativa con las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Esto coincide con los resultados de Terán (2018), quien obtuvo en una

correlación moderada, entre la satisfacción laboral y el manejo de sociabilidad; en la misma línea de resultados, llegó Hernández (2018) obteniendo una correlación alta entre la satisfacción laboral y las buenas relaciones laborales. Con ello, considerando que Bar-ON (2000) asocia al componente interpersonal con la empatía y a las habilidades de control de emociones, se puede determinar que los resultados obtenidos se deben a que estas relaciones, en un contexto de trabajo virtual afectó en menor medida las relaciones sociales y que debido a la distancia, existe un vacío de necesidades de interrelacionarse (Velarde y Tamayo, 2020).

El tercer objetivo específico fue, determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores. Para ello, se planteó la tercera hipótesis específica, donde se establece que existe correlación directa fuerte y significativa entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral. Luego del análisis de los datos, se determinó que la dimensión adaptabilidad, tiene correlación directa moderada y significativa con las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Esto se refuerza con los resultados de Alva y Chávez (2019), quienes obtuvieron una relación directa y positiva entre sus variables. Considerando que Restrepo (2021) define la dimensión adaptabilidad o ajuste, como la capacidad de evaluación del contexto del trabajador, se puede concluir que el trabajo en un contexto de pandemia, no afectó al proceso de adaptabilidad con la satisfacción laboral, pues la nueva forma de trabajo virtual que llegó con la pandemia, no significó un reto complejo de adaptabilidad para los colaboradores, sino todo lo contrario, se obtuvo una respuesta positiva.

El cuarto objetivo específico fue, determinar la relación entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral. Para ello, se planteó la cuarta hipótesis específica, donde se establece que existe correlación directa, fuerte y significativa entre el factor de manejo del estrés y la satisfacción laboral. Luego del análisis de los datos, se determinó que la dimensión manejo de estrés, tiene correlación directa débil y significativa con las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Estos resultados son contrarios con los resultados de Velarde y Tamayo (2020), quienes obtuvieron que no tenían correlación entre el estrés y la satisfacción laboral. Con ello, considerando ambas investigaciones, el componente manejo de estrés y la satisfacción laboral conllevan una correlación débil, por lo tanto, podemos concluir

que el nivel de estrés para los trabajadores de una empresa comercial de equipos industriales en La Molina, en el contexto de pandemia, no estuvo relacionada con la satisfacción laboral, pudiendo asociarse al confinamiento u otros factores externos que pueden determinarse en futuras investigaciones.

El quinto objetivo específico fue, determinar la relación entre el factor de estado de ánimo general de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. Para ello, se planteó la quinta hipótesis específica, donde se establece que existe correlación directa fuerte y significativa entre el factor de estado de ánimo general de inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Luego del análisis de los datos, se determinó que la dimensión estado de ánimo, tiene correlación directa, moderada y significativa con las dimensiones de la variable satisfacción laboral. Estos resultados coinciden con Yeren (2017), quien obtuvo que sus variables tienen una correlación moderada, con un regular desempeño del trabajo. Por su parte, Bar-ON (2000), así como Gardner (1983) asocian al componente estado de ánimo con el grado de felicidad y optimismo del trabajador, podemos determinar que la satisfacción laboral no determina el estado de ánimo del trabajador, siendo otros factores los que influyen, como, por ejemplo, las expectativas por efectos o consecuencias de la pandemia o la exposición de la salud de los trabajadores (Gardner, 1999).

Por último, la presente investigación contó con algunas limitaciones, las cuales se detallan a continuación:

Considerando que, a pesar que las herramientas informáticas facilitan el manejo de conexión e información por medio del Google form, necesaria para el análisis, se presentaron inconvenientes en la conexión o señal de internet en la zona donde se aplicaban los instrumentos. Esto produjo demora en los envíos de las respuestas, por parte de los colaboradores.

Asimismo, existió desconfianza y desconocimiento del manejo tecnológico por parte de los colaboradores; es decir, se tenía que explicar a cada personal de forma detallada el llenado de los instrumentos; así como, el manejo del Google form, debido a que no estaban familiarizados con las encuestas on line.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa comercial equipos industriales en La Molina, en el periodo 2022. Del análisis, se encontró de forma general, que existe una correlación directa, moderada y significativa. Al respecto, se obtuvo un coeficiente de correlación .47, con un nivel de significancia $< .001$.

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico que fue, determinar la correlación entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral. Del análisis, se demostró que tiene una correlación directa, moderada y significativa. Se obtuvo un coeficiente de correlación .40, con un nivel de significancia $< .001$; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

TERCERA: Respecto al segundo objetivo específico que fue, determinar la correlación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral. Del análisis, se demostró que tiene una correlación directa, moderada y significativa. Como resultado del análisis estadístico, se obtuvo un coeficiente de correlación .46, con un nivel de significancia $< .001$; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

CUARTA: Respecto al tercer objetivo específico que fue, determinar la correlación entre la dimensión de adaptabilidad y la satisfacción laboral. Del análisis, se demostró que tiene una correlación directa, moderada y significativa. Se obtuvo un coeficiente de correlación .42, con un nivel de significancia $< .001$; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

QUINTA: Respecto al cuarto objetivo específico que fue, determinar la correlación entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral. Del análisis, se demostró que tiene una correlación directa, débil y significativa. Como resultado del análisis estadístico, se obtuvo un coeficiente de correlación .26, con un nivel de significancia $< .001$; por lo tanto, se acepta, en parte, la hipótesis planteada.

SEXTA: Por último, al quinto objetivo específico que fue, determinar la correlación entre la dimensión estado de ánimo y la satisfacción laboral. Del análisis,

se demostró que tiene una correlación directa, moderada y significativa. Se obtuvo un coeficiente de correlación .41, con un nivel de significancia $< .001$; por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que sigan con la política de selección de personal realizada por psicólogos organizacionales, enfocados en evaluar el cociente emocional de los postulantes, ya que se ha demostrado que es la base para el buen desempeño y satisfacción laboral.

Se recomienda realizar reuniones informativas periódicas con el fin de exponer los proyectos de la empresa con la finalidad que tengan claro hacia dónde va la empresa y no se cree la incertidumbre a futuro.

Fomentar la realización de programas de capacitaciones o actividades sobre temas del desarrollo de habilidades blandas, que son necesarias para mantener el alto cociente emocional obtenido.

Orientar a la empresa al desarrollo de estrategias en la que se mantenga la política de bienestar de los colaboradores que permita sostener el buen nivel de satisfacción laboral.

Se recomienda a futuras investigaciones ampliar la población y muestra, donde se incluya a colaboradores de otras empresas que sean del rubro, con ello contar con mayor cantidad de personas y obtener un resultado comparativo.

Se recomienda que se mantenga la política de pagos a tiempo de las remuneraciones al personal, así como de los beneficios sociales que disponga el estado.

Finalmente, se recomienda la presencia de un psicólogo ocupacional como consultor en temas de riesgo psicosocial. Toda vez que la presente investigación demuestra que más del 50 % de los colaboradores se encuentran entre regular y bastante satisfechos con el ámbito laboral.

REFERENCIAS

- Adeyemo, D., Linus, & Lambert, J. (2015). Organizational Climate, leadership Style and Emotional Intelligence as predictors of quality of work life among bank workers in Ibadan, Nigeria. *European Scientific Journal*, 11(4), 110-130.
- Al Asmari, A. (2014). Emotional Intelligence and Academic Achievement: A Comparative, Gender-Based Study of Undergraduate English Language Learners in Saudi Arabia. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 178-190. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/11245/11558>
- Alva Y., y Chávez J., (2019) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019* [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/635413>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5.ª ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Azevedo, R. (2005). Computer environment as metacognitive tools for researchers, policy makers, educator, teachers and students. *Educational Psychologist*, 40(4), 193-197. https://DOI:10.1207/s15326985ep4004_1
- Bamberger, E., Genizi, J., Kerem, N., Reuven-Lalung, A., Dolev, N., Srugo, I. & Rofe, A. (2016). A pilot study of an emotional intelligence training intervention for a paediatric team. *Archives of Disease in Childhood*, 102(2), 159-164.
- Bandura, A. (1995). *Self-Efficacy in changing societies*. Cambridge University Press.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual*. Multi-Health systems.
- Bar-On, R., & Parker, J. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Jossey-Bass. <https://www.wiley.com/en-us/The+Handbook+of+Emotional+Intelligence%3A+The+Theory+and+Practic>

[e+of+Development%2C+Evaluation%2C+Education%2C+and+Application+at+Home%2C+School%2C+and+in+the+Workplace-p-9780470907436.](#)

Bengoa, V. (2021) *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes del instituto de educación superior tecnológico Juana María Condesa, Corire, Arequipa, 2019* [Tesis maestría. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UTP. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1955/Bengoa-Calachua-Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (3.ª ed.). Pearson Educación.

Boekaerts, M. (1997). Self-regulated learning: a new concept embraced by researchers, policy makers, educators, teachers and students. *Learning and instruction*, 7, 161-186. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959475296000151>

Borkowski, J. (1996). Metacognition: Theory or chapter heading? - *Learning and Individual Differences*, 8(4), 391-402.

Brown, T. A. (2019). *Confirmatory factor analysis for applied research*. The Guilford Press.

Campo-Arias, A., y Oviedo, H. C. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, 10 (5), 831-839.

Carranza D. (2019) *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipan, Trujillo.

Castillo, E. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167. <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>

Cazau, D. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (3.ª ed.). Rindinuskín.

- Cejudo, J.; López-Delgado, L. y Rubio, J. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia: su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. *Anuario de Psicología*, 46, 51-57.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2.^a ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC] (2018). *Tipo de investigación. Reglamento versión final. Archivo digital*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Condori, L. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio público* [Tesis de Licenciatura en Psicología] Universidad Argentina de la Empresa. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/8031>
- Dartey-Baah, K., & Amoako, G. K. (2011). Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective. *European Journal of Business and Management*, 3(9), 1-8. <https://pdfs.semanticscholar.org/8120/9583968b25d38e08f353aef4004be7cd099c.pdf>
- De Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86.
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Delgado, S. F., y Velásquez, K. S. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Universidad Católica San Pablo.

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.
- Garcia, T., & Pintrich, P. (1994). *Regulating motivation and cognition in the classroom: The role selfschemas and self-regulatory strategies*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. Out of print.
- Gardner, H. (1999). *Intelligence reframed: Multiple intelligences for the 21st century*. Basic Books.
- Gardner. (1993). *Multiple intelligences*. Paidós.
- Gardner. (2004). Audiences for the theory of multiple intelligences. *Teachers Collage Record*, 106, 212- 220.
- Gestión redacción (2018, 20 de agosto). 86% de peruano estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Grados, G. (2004). *La investigación de la inteligencia emocional en España*. [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf53Inteligencia Emocional en Espana.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf53Inteligencia_Emocional_en_Espana.pdf)
- Greaves, T., & Bradberry, J. (2009). *Emotional Intelligence 2.0*. Talent Smart.
- Hernández K. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral Estudio realizado con colaboradores de Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango* [Tesis licenciatura en Psicología, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt › Hernandez-Kathy>
- Hernández, G. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional* [Tesis de pregrado, Universidad de la Laguna]. Repositorio Universidad de la Laguna.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20la%20inteligencia%20emocional.Pdf?sequence=1>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Labrador, F. J. (1996). *El estrés*. Grupo Correo de Comunicaciones.

Landy, F. J. (2005). *Psicología industrial*. McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44(1), 1-22.
<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>

Le Fevre, M., Matheny, J. y Kolt, GS (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 726-744.
<https://doi:10.1108/02683940310502412>

Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J. y Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 10 (1). 29-41.
https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/235325244_Influencia_de_la_inteligencia_emocional_percibida_en_el_estres_laboral_de_enfermeria/links/566ece1308aea0892c52aa64.pdf

López, E., Pulido, M. y Augusto, J.M. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial Síntesis.

López, G. (2017). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa tecnológica Integral de Pesaje Perú S.A. C Distrito Los Olivos, 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

Maldonado, L. F. (2019). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa de*

Lima [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4464/TRABSUFICIENCIAMALDONADO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín, M. (2012). The Bellevue Intelligence Tests (Wechsler, 1939): ¿una medida de la inteligencia como capacidad de adaptación?. *Revista de Historia de La Psicología*, 33(3), 49–66.

Martínez, A. E., Piqueras, J. A. y Inglés, C. J. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 14(37), 20-21.
<http://www.javiercastilloformacion.com/wpcontent/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>

Martínez-López, E. y Saldarriaga-Franco, J. (2008). Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral. *Revista de salud pública*, 10, 227-238.
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2008.v10n2/227-238/pt/>

Maxera, T. (2016) *Inteligencia emocional y satisfacción vital en un grupo de estudiantes universitario de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*. Basic Books

Mayer, J. D., Caruso, D. & Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
[http://dx.doi.org/10.1016/S0160-2896\(99\)00016-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1).

McDonald, R.P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Erlbaum.

Mercado, C. (2000). *Inteligencia emocional en estudiantes Pre - Universitarios*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal].

Ordoñez, E. (2018) *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de secundaria del Alto y Bajo Tulumayo Provincia de Concepción* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro]. Repositorio Universidad Nacional del Centro.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5418/T010_19960873_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, D. (2019) *Estilos de socialización parental e inteligencia emocional en adolescentes de educación secundaria de Lima metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Universidad Ricardo Palma.

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3293/PSIC-T030_40699580_T%20%20%20PALACIOS%20YAMAKAWA%20DENISSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba* [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. Archivo digital. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>.

Restrepo, V. (2021). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro - Quindío* [Tesis de licenciatura, Universidad Antonio Nariño].

Revelle, W., & Zinbarg, R. E. (2009). Coefficients alpha, beta, omega, and the glb: Comments on Sijtsma. *Psychometrika*, 74(1), 145. <https://doi.org/10.1007/s11336-008-9102-z>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson, Prentice Hall.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB_BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Sims, H. P., & LaFollete, W. (1975). An assessment of the litwin and stringer organization climate questionnaire. *Personnel Psychology*, 28(1), 19-38. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb00388.x>

- Steiner, Claude (2003). *La educación emocional*. Javier Vergara.
- Terán, A. (2018) *La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad de las Américas]. Repositorio de la Universidad de las Américas. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/9916>
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I - CE) en una muestra de Lima metropolitana*. Libro Amigo.
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, 8, 11-58. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Velarde, D. y Tamayo, X. (2020). *Inteligencia emocional, estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad bancaria de Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio UCSP. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16430/1/VELARDE_VERAPINTO_DIA_SAT.pdf
- Winne, P., & Hadwin, A. (1998). Studying as Self-Regulated Learning. en Douglas Hacker y John Dunlosky (eds.), *Metacognition in Educational Theory and Practice*. Academic Press , pp. 277- 304
- Yeren, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima - 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma]. Repositorio Autónoma. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YES SENIA%20KAROLIN.pdf>.
- Zimmerman & Schunk. (1989). *Self-regulated learning and academic achievement. Theory, research and practice*. Springer-Verlag.
- Zimmerman, B. (2005). *The Hidden Dimension of Personal Competence: Self-Regulated Learning and Practice*. Guilford Press.
- Zimmerman, B. (1989). A social cognitive view of self-regulated academic learning. *Journal of Educational Psychology*, 81(3), 329–339.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables, Inteligencia Emocional.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia emocional	Es definida como un "conjunto de destrezas emocionales, personales y sociales que tiene un individuo, así como también la capacidad de este para adaptarse a las exigencias del entorno se le denomina inteligencia emocional. (Ugarriza (2005).	La escala comprende 5 factores que evalúan la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral. El instrumento fue diseñado con la escala de Likert con un total de 60 ítems con la finalidad de explorar esta variable.	Componente Intrapersonal	Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia Empatía	7, 9, 17, 23, 24, 26, 28, 31, 40, 42, 43,53, 56, 60.
			Componente Interpersonal	Responsabilidad social Relaciones interpersonales	2, 5, 8, 10, 14, 18, 20, 33, 36, 41, 45, 55,59.
			Componente Adaptabilidad	Prueba de la realidad Flexibilidad Solución de problemas	57, 48, 49, 38, 34, 30, 25, 22, 16, 13, 12.
			Manejo de estrés	Control de impulsos Manejo de estrés	3, 6, 11, 15, 21, 35, 39, 46, 49, 54, 58.
			Estado de ánimo general	Felicidad Optimismo	1, 4, 19, 27, 29, 32, 37, 47, 50, 51, 52

Ordinal
1. Muy rara vez
2. Rara vez
3. A menudo
4. Muy a menudo

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables, Satisfacción Laboral.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral viene a ser la actitud general que tiene una persona respecto a su trabajo. Si un empleado tiene un alto nivel de satisfacción laboral, tendrá una actitud positiva hacia su trabajo, en contraste con quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa. Robbins & Judge(2009)	La escala contiene cinco dimensiones y una subescala de mentiras cuyos ítems fueron tomados del inventario de personalidad de Eysenck, Validado por Anicama 1976.	SO: Satisfacción con la organización.	Cumple de los beneficios de ley dentro de los plazos. Resolución de conflictos y negociación eficaz. Seguridad, estabilidad laboral. Reconocimiento. Clima laboral. Identificación.	1,2,3,4,5,6,7,8.	Ordinal Insatisfacción total 0 Bastante Insatisfecho 1 Regularmente insatisfecho 2 Poco insatisfecho 3 Poco satisfecho 4 Regularmente satisfecho 5 Bastante satisfecho 6 Satisfacción total 7
			SRH: Satisfacción con las Relaciones Humanas.	Igualdad y justicia. Empatía entre el personal. Buenas relaciones personales.	9,10,11,12, 13, 14,15	
			SPBS: Satisfacción con la Producción de Bienes y servicios.	Establecimiento de metas alcanzables. Medios y materiales adecuados para el trabajo. Valoración y reconocimiento al esfuerzo del colaborador. Trabajo en equipo.	16,17,18,19, 20,21,22.	
			SCS: Satisfacción con el Control y supervisión.	Supervisión de actividades laborales. Control de actividades. Retroalimentación de actividades realizadas.	23,24,25,26 27,28,29.	
			SPR: Satisfacción con La Promoción y remuneraciones	Remuneración justa y salario acorde a labores realizadas. Equidad en los premio e incentivos económicos. Igualdad en la promoción y formación y capacitación de colaboradores. Trabajo extra recompensado.	30,31,32,33 34,35,36.	
			Escala de mentiras (L)		1,2,3,4,5,6,7,8,9.	

Anexo 3. Cuestionario sociodemográfico

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	
EDAD	Poner edad en números.
SEXO	MASCULINO () FEMENINO ()
GRADO DE INSTRUCCIÓN	PRIMARIA () SECUNDARIA () SUPERIOR ()
ESTADO CIVIL	Casado/a () Soltero/a () Conviviente () Viudo/a ()
Cuanto tiempo llevas laborando en la empresa.	3 – 11 meses. 1 – 2 años. 3 a más años.

Anexo 4. Instrumento Inteligencia Emocional.

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn: NA - A

Adaptado por Dra. Nelly Ugarriza Chávez

INSTRUCCIONES

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez

2. Rara vez

3. A menudo

4. Muy a menudo

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas **LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORÍA DE LUGARES**. Elige una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
1	Me gusta divertirme.	1	2	3	4
2	Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.	1	2	3	4
3	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	1	2	3	4
4	Soy feliz.	1	2	3	4
5	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4
6	Me es difícil controlar mi cólera.	1	2	3	4
7	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4
8	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4
9	Me siento seguro (a) de mi mismo (a).	1	2	3	4
10	Sé cómo se sienten las personas.	1	2	3	4
11	Sé como mantenerme tranquilo (a).	1	2	3	4
12	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	1	2	3	4
13	Pienso que las cosas que hago salen bien.	1	2	3	4
14	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4
15	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4
16	Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	1	2	3	4
17	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	1	2	3	4
18	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4
19	Espero lo mejor.	1	2	3	4
20	Tener amigos es importante.	1	2	3	4

21	Peleo con la gente.	1	2	3	4
22	Puedo comprender preguntas difíciles.	1	2	3	4
23	Me agrada sonreír.	1	2	3	4
24	Intento no herir los sentimientos de las personas.	1	2	3	4
25	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	1	2	3	4
26	Tengo mal genio.	1	2	3	4
27	Nada me molesta.	1	2	3	4
28	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4
29	Sé que las cosas saldrán bien.	1	2	3	4
30	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	1	2	3	4
31	Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	1	2	3	4
32	Sé cómo divertirme.	1	2	3	4
33	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4
34	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4
35	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4
36	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4
37	No me siento muy feliz.	1	2	3	4
38	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4
39	Demoro en molestarme.	1	2	3	4
40	Me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4
41	Hago amigos fácilmente.	1	2	3	4
42	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4
43	Para mí es fácil decirle a las personas cómo me siento.	1	2	3	4
44	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4
45	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	1	2	3	4
46	Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	1	2	3	4
47	Me siento feliz con la clase de persona que soy.	1	2	3	4
48	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4
49	Para mí es difícil esperar mi turno.	1	2	3	4
50	Me divierte las cosas que hago.	1	2	3	4
51	Me agradan mis amigos.	1	2	3	4
52	No tengo días malos.	1	2	3	4
53	Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	1	2	3	4
54	Me fastidio fácilmente.	1	2	3	4
55	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	1	2	3	4

56	Me gusta mi cuerpo.	1	2	3	4
57	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	1	2	3	4
58	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4
59	Sé cuando la gente está molesta aún cuando no dicen nada.	1	2	3	4
60	Me gusta la forma como me veo.	1	2	3	4

Anexo 5: Análisis factorial confirmatorio de variable Inteligencia Emocional

Factor loadings

Factor	Indicator	Symbol	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
INTRAPERSONAL	IE 7	λ11	0.547	0.081	6.725	< .001	0.387	0.706
	IE 9	λ12	0.743	0.064	11.621	< .001	0.618	0.868
	IE 17	λ13	0.604	0.071	8.502	< .001	0.465	0.743
	IE 23	λ14	0.727	0.058	12.489	< .001	0.613	0.841
	IE 24	λ15	0.521	0.069	7.541	< .001	0.385	0.656
	IE 31	λ16	0.611	0.059	10.436	< .001	0.496	0.725
	IE 40	λ17	0.910	0.037	24.737	< .001	0.838	0.982
	IE 42	λ18	0.545	0.078	7.016	< .001	0.393	0.698
	IE 43	λ19	0.717	0.066	10.834	< .001	0.587	0.847
	IE 56	λ110	0.782	0.061	12.844	< .001	0.662	0.901
	IE 60	λ111	0.625	0.093	6.721	< .001	0.443	0.807
INTERPERSONAL	IE 2	λ21	0.605	0.076	7.980	< .001	0.456	0.753
	IE 5	λ22	0.334	0.110	3.037	0.002	0.119	0.550
	IE 8	λ23	0.523	0.098	5.326	< .001	0.331	0.716
	IE 10	λ24	0.762	0.063	12.028	< .001	0.637	0.886
	IE 14	λ25	0.667	0.095	7.047	< .001	0.481	0.852
	IE 18	λ26	0.703	0.065	10.851	< .001	0.576	0.830
	IE 20	λ27	0.614	0.071	8.589	< .001	0.474	0.754
	IE 33	λ28	0.612	0.064	9.599	< .001	0.487	0.737
	IE 36	λ29	0.556	0.068	8.232	< .001	0.424	0.688
	IE 41	λ210	0.562	0.082	6.833	< .001	0.401	0.723
	IE 45	λ211	0.631	0.073	8.650	< .001	0.488	0.774
	IE 55	λ212	0.565	0.096	5.863	< .001	0.376	0.753
	IE 59	λ213	0.447	0.116	3.860	< .001	0.220	0.675
ADAPTABILIDAD	IE 12	λ31	0.440	0.092	4.799	< .001	0.260	0.620
	IE 13	λ32	0.837	0.057	14.720	< .001	0.725	0.948
	IE 16	λ33	0.642	0.061	10.448	< .001	0.521	0.762
	IE 22	λ34	0.895	0.031	28.604	< .001	0.833	0.956
	IE 25	λ35	0.581	0.066	8.751	< .001	0.451	0.711
	IE 30	λ36	0.895	0.035	25.660	< .001	0.826	0.963
	IE 34	λ37	0.779	0.052	14.878	< .001	0.676	0.881
	IE 38	λ38	0.947	0.035	27.033	< .001	0.878	1.016
	IE 48	λ39	0.814	0.051	16.088	< .001	0.715	0.913
IE 57	λ310	0.732	0.054	13.438	< .001	0.625	0.838	

Factor loadings

Factor	Indicator	Symbol	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
MANEJO ESTRÉS	IE 3	λ41	0.728	0.066	11.032	< .001	0.599	0.857
	IE 6	λ42	0.416	0.069	6.064	< .001	0.281	0.550
	IE 11	λ43	0.938	0.058	16.301	< .001	0.825	1.051
	IE 15	λ44	0.841	0.067	12.614	< .001	0.711	0.972
	IE 21	λ45	0.592	0.090	6.566	< .001	0.415	0.768
	IE 35	λ46	0.924	0.044	20.822	< .001	0.837	1.011
	IE 39	λ47	0.528	0.084	6.255	< .001	0.362	0.693
	IE 46	λ48	0.573	0.095	6.016	< .001	0.386	0.760
	IE 49	λ49	0.307	0.094	3.255	0.001	0.122	0.493
	IE 54	λ410	0.816	0.061	13.450	< .001	0.697	0.935
	IE 58	λ411	0.706	0.066	10.662	< .001	0.576	0.836
ESTADO DE ÁNIMO	IE 1	λ51	0.472	0.095	4.972	< .001	0.286	0.657
	IE 4	λ52	0.758	0.064	11.885	< .001	0.633	0.883
	IE 19	λ53	0.623	0.063	9.858	< .001	0.499	0.747
	IE 27	λ54	0.597	0.082	7.251	< .001	0.436	0.759
	IE 29	λ55	0.766	0.059	13.055	< .001	0.651	0.881
	IE 32	λ56	0.800	0.048	16.522	< .001	0.705	0.894
	IE 37	λ57	0.645	0.051	12.627	< .001	0.545	0.745
	IE 47	λ58	0.916	0.028	32.212	< .001	0.860	0.971
	IE 50	λ59	0.914	0.031	29.760	< .001	0.853	0.974
	IE 51	λ510	0.849	0.045	18.852	< .001	0.761	0.937

Anexo 6. Validez de contenido por Juicio de jueces expertos del Instrumento de Inteligencia Emocional

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez, para medir Inteligencia Emocional, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el Investigador proceda con la aplicación.

23, Mayo del 2022

Magister Giuliana Violeta Vásquez Varas

Experto 2



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Apaza Cano Sonia Nancy, quien ha tenido a bien de revisar el Instrumento: Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez, para medir Inteligencia Emocional elaborado por los tesisistas Sr: Luis Miguel Egoavil Uehara y Sr.: Luis Antonio Vela Chumpitaz, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima, 20 de mayo del 2022



Firma: _____

Nombre: Apaza Cano Sonia Nancy

Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgr. Maritza Elizabeth Somocoro Aranguri, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento: Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn, adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez, para medir Inteligencia Emocional elaborado por los tesisas Sr. Luis Miguel Egoavil Uehara y Sr. Luis Antonio Vela Chumpitaz, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y otoidad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima 21 de mayo del 2022

Firma

Nombre: Maritza Elizabeth Somocoro Aranguri

Anexo 7. Instrumento Satisfacción Laboral

Escala de Satisfacción Laboral ESL-09

(Graciela Sánchez Navarro – Año 2009)

Edad: años sexo m () f ()

Ocupación:.....

Instrucciones: A continuación, se presenta un conjunto de reactivos que especifican situaciones que se presentan a nivel organizacional, que generan en usted un rango de respuestas jerarquizadas que van desde satisfacción total (ST) a Insatisfacción total (IT), tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada reactivo. Usted deberá marcar solo una alternativa de las ocho probables, la cual representa por lo general su sentir en estos últimos dos años. Responda a todas las preguntas (reactivos) de manera sincera. Las alternativas de respuesta son las siguientes:

ST	satisfacción total	PI	poco insatisfecho
BS	bastante satisfecho	RI	Regularmente insatisfecho
RS	regularmente satisfecho	BI	bastante insatisfecho
PS	poco satisfecho	IT	insatisfacción total

	DIMENSION S.O	S T	B S	R S	P S	P I	R I	B I	I T
1	La organización cumple con las disposiciones y leyes laborales dentro de los plazos previstos.	7	6	5	4	3	2	1	0
2	Los directivos de la organización manejan adecuadamente los problemas de sus trabajadores en aspectos laborales.	7	6	5	4	3	2	1	0
3	La organización brinda seguridad en el empleo.	7	6	5	4	3	2	1	0
4	Reconocen los directivos de la organización el tipo de participación que usted realiza a través de su departamento o sección, en la consecución de las metas organizacionales.	7	6	5	4	3	2	1	0
5	Se preocupan los directivos por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores en la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
6	Los cargos jefaturales se otorgan a los más capaces.	7	6	5	4	3	2	1	0
7	Cumple la organización puntualmente con otorgar los diferentes beneficios otorgados por el gobierno.	7	6	5	4	3	2	1	0

8	Los jefes se identifican activamente con la misión y visión de la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
	DIMENSION S.R.H								
9	Se respira un trato de igualdad y justicia en la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
10	Por el tipo de trabajo es importante establecer una relación empática con los clientes internos y externos.	7	6	5	4	3	2	1	0
11	Le tiene sin cuidado el establecer buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de labores.	7	6	5	4	3	2	1	0
12	Es capaz de establecer límites con sus compañeros en los roles que desempeña cuando asume alguna delegatura o cargo.	7	6	5	4	3	2	1	0
13	Llevarse bien y establecer una relación amical con sus compañeros es una característica de la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
14	Sus compañeros de trabajo se interesan por las situaciones personales que usted atraviesa en algún momento dentro de la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
15	Su nivel de tolerancia le permite adaptarse y adecuarse a las características de personalidad de sus compañeros.	7	6	5	4	3	2	1	0
	DIMENSION S.P.B.S.								
16	Considera que las metas y tasas de producción exigidos por la organización son adecuados.	7	6	5	4	3	2	1	0
17	Se le brinda los medios materiales para alcanzar la tasa de producción exigida por la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
18	Puede decidir automáticamente aspectos relativos al trabajo respetando las normas laborales de la organización.	7	6	5	4	3	2	1	0
19	Es capaz de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo.	7	6	5	4	3	2	1	0
20	Sus superiores valoran y reconocen los esfuerzos que usted realiza para alcanzar las tasas de producción exigidas.	7	6	5	4	3	2	1	0
21	A pesar de la existencia de discrepancias al interior del grupo de trabajo, todos participan activamente en el logro de los objetivos.	7	6	5	4	3	2	1	0
22	Es capaz de adaptarse y adecuarse en la producción de bienes y servicios dentro de los lineamientos presupuestales.	7	6	5	4	3	2	1	0

	ESCALA L	SI	NO
1	Cuando niño(a) hacia inmediatamente lo que le decían sin refunfuñar.		
2	Se enoja a veces.		
3	Se ríe a veces de chistes graciosos.		
4	Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo.		
5	Alardea (se jacta, se panudea) un poco a veces.		
6	Contesta siempre una carta personal tan pronto como después de haberla leído.		
7	Deja algunas veces para mañana lo que debería hacer hoy.		
8	Ha dicho alguna vez mentiras en su vida.		
9	Se le hace más fácil ganar que perder un juego.		
	TOTAL		

Anexo 8: Análisis factorial confirmatorio de variable Satisfacción Laboral

Factor	Indicator	Symbol	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
SO	SL 1	λ_{11}	0.792	0.034	23.324	< .001	0.726	0.859
	SL 2	λ_{12}	0.855	0.029	29.507	< .001	0.798	0.912
	SL 3	λ_{13}	0.853	0.026	32.332	< .001	0.801	0.905
	SL 4	λ_{14}	0.873	0.031	28.451	< .001	0.813	0.933
	SL 5	λ_{15}	0.880	0.034	26.229	< .001	0.814	0.945
	SL 6	λ_{16}	0.888	0.026	34.800	< .001	0.838	0.938
	SL 7	λ_{17}	0.870	0.026	33.783	< .001	0.820	0.921
	SL 8	λ_{18}	0.933	0.020	47.123	< .001	0.894	0.972
SRH	SL 9	λ_{21}	0.873	0.033	26.722	< .001	0.809	0.937
	SL 10	λ_{22}	0.786	0.038	20.553	< .001	0.711	0.862
	SL 11	λ_{23}	0.367	0.064	5.697	< .001	0.241	0.493
	SL 12	λ_{24}	0.739	0.039	19.026	< .001	0.663	0.816
	SL 13	λ_{25}	0.796	0.040	20.070	< .001	0.718	0.874
	SL 14	λ_{26}	0.791	0.035	22.823	< .001	0.723	0.858
	SL 15	λ_{27}	0.686	0.032	21.386	< .001	0.623	0.748
SCS	SL 23	λ_{31}	0.409	0.073	5.582	< .001	0.265	0.552
	SL 24	λ_{32}	0.856	0.035	24.492	< .001	0.788	0.925
	SL 25	λ_{33}	0.922	0.042	21.915	< .001	0.840	1.005
	SL 26	λ_{34}	0.396	0.056	7.069	< .001	0.286	0.506
	SL 29	λ_{35}	0.710	0.045	15.665	< .001	0.621	0.799
	SL 27	λ_{36}	0.278	0.071	3.888	< .001	0.138	0.418
	SL 28	λ_{37}	0.245	0.077	3.169	0.002	0.094	0.397
SPR	SL 30	λ_{41}	0.881	0.041	21.729	< .001	0.801	0.960
	SL 31	λ_{42}	0.875	0.030	29.248	< .001	0.816	0.933
	SL 32	λ_{43}	0.859	0.037	23.071	< .001	0.786	0.932
	SL 33	λ_{44}	0.894	0.031	28.864	< .001	0.834	0.955
	SL 34	λ_{45}	0.814	0.043	18.786	< .001	0.729	0.899
	SL 35	λ_{46}	0.814	0.038	21.441	< .001	0.740	0.888
	SL 36	λ_{47}	0.794	0.047	16.824	< .001	0.701	0.886
SPBS	SL 16	λ_{51}	0.824	0.037	22.225	< .001	0.751	0.896
	SL 17	λ_{52}	0.868	0.033	26.193	< .001	0.803	0.933

Factor	Indicator	Symbol	Estimate	Std. Error	z-value	p	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
SL 18		λ_{53}	0.855	0.025	34.323	< .001	0.806	0.904

Anexo 9. Validez de contenido por Juicio de jueces expertos del Instrumento de Satisfacción Laboral

Experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

La Mgr. Giuliana Violeta Vásquez Varas, quien ha tenido a bien de revisar el Instrumento Escala de Satisfacción Laboral (ESL – 09) de Graciela Sánchez Navarro, para medir Satisfacción Laboral, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el Investigador proceda con la aplicación.

23, Mayo del 2022

Magister Giuliana Violeta Vásquez Varas

Experto 2



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgtr. Apaza Cano Sonia Nancy, quien ha tenido a bien de revisar el Instrumento Escala de Satisfacción Laboral (ESL - 09) de Graciela Sánchez Navarro, para medir Satisfacción Laboral elaborado por los testistas Sr: Luis Miguel Egoavil Uehara y Sr: Luis Antonio Vela Chumpitaz da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el Investigador proceda con la aplicación.

Lima, 20 de mayo del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sonia Nancy Apaza Cano".

Firma: _____

Nombre: Apaza Cano Sonia Nancy

Experto 3

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO 

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El Mgr. Mantza Elizabeth Somocurcio Aranguri, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento Escala de Satisfacción Laboral (ESL – 09) de Graciela Sánchez Navarro, para medir Satisfacción Laboral elaborado por los tesisistas Sr. Luis Miguel Egoavil Uehara y Sr. Luis Antonio Vela Chumplaz, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad.

Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Lima, 21 de mayo del 2022

Firma 
Nombre Mantza Elizabeth Somocurcio Aranguri,

Anexo 10. Términos de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto nos presentamos ante usted, somos LUIS ANTONIO VELA CHUMPITAZ y LUIS MIGUEL EGOAVIL UEHARA estudiantes del Taller de Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, nos encontramos realizando la investigación “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en una Empresa Comercial de Equipos Industriales”, deseamos contar con su ayuda, por lo que le solicitamos responda con total sinceridad a las preguntas que le haremos. El tiempo que demorará para resolver las preguntas será de 25 minutos aproximadamente. Toda información de sus datos son anónimos, y en todo momento se guardará la confidencialidad. Usted puede elegir no participar del estudio en caso así lo crea conveniente. Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Les dejo mi correo electrónico en caso tenga usted alguna duda que quiera aclarar: lvela22@ucvvirtual.edu.pe

Creo haber sido suficientemente instruido gracias a la información proporcionada para participar en la investigación “**Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en una Empresa Comercial de Equipos Industriales**”. Quedaron claros cuáles son los propósitos del estudio y los procedimientos a realizar.

Acepto participar voluntariamente en este estudio, sabiendo que podré retirar mi consentimiento en cualquier momento, antes o durante el mismo, sin penalizaciones o perjuicios.

No acepto participar en este estudio.

Anexo 11. Correo de AUTORIZACION a utilizar la "ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ESL – 09)

Buscar en todas las conversaciones

Activo

UCV

5 de 66

Chela Sánchez
para mí

vie, 18 mar, 11:16 (hace 5 días)

Estimados tesisistas Vela y Egoavil:

Buenos días. He tomado nota de su solicitud y por la presente autorizo a ustedes a utilizar la "ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ESL - 09)" de mi autoría. Les solicito sea referenciada. Esperando cumplan pronto los objetivos académicos que se han propuesto.

Sin otro particular,

Cordialmente,

Lic. Graciela Sánchez Navarro.

De: LUIS ANTONIO VELA CHUMPITAZ <lvela22@ucvvirtual.edu.pe>
Enviado: martes, 15 de marzo de 2022 18:56
Para: urpi424@hotmail.com <urpi424@hotmail.com>; LUIS MIGUEL EGOAVIL UEHARA <legoavilu@ucvvirtual.edu.pe>
Asunto: Autorización de aplicación de Test para Tesis."LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ESL - 09)

[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)

Autorización para utilizar el "INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL BarOn ICE: NA – ABREVIADA". Otorgada por la Mg. Liz Pajares en representación de la Dra. Nelly Ugarriza.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de julio de 2022.

Estimados Luis Antonio Vela Chumpitaz y Luis Miguel Egoavil Uehara,

Dada la motivación académica que tienen por realizar el proyecto de investigación: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE EQUIPOS INDUSTRIALES. LA MOLINA 2022.", para obtener el título profesional de Psicólogos en la Universidad César Vallejo de la sede Lima Norte, supervisados por la Dra. Giuliana Violeta Vásquez Vara, **autorizo el uso del Inventario de Inteligencia Emocional BarOn ICE – para Adultos, en representación de la Dra. Nelly Ugarriza**, adaptado en Lima para los objetivos que se proponen.

Les deseo éxitos y no duden en consultar la información que requieran sobre el instrumento.

Saludos cordiales,

Atentamente,



Mg. Liz Pajares Del Aguila

Anexo 12. Carta de solicitud de autorización de la empresa

CARTA PIDIENDO AUTORIZACION A LA EMPRESA

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación.

Señor:
Ing. Carlos Chinga Ch.
Gerente General Dynaflux.

Atención: Yesenia Chinga O.
Recursos Humanos.

Yo, Luis Antonio Vela Chumpitaz, identificado con DNI N.º 07946517 y Luis Miguel Egoavil Uehara, identificado con DNI 46826333 ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología en la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su organización titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE EQUIPOS INDUSTRIALES. LA MOLINA - 2022"** para optar el Título de Licenciado en Psicología. Le agradeceremos se nos brinde las facilidades correspondientes

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Lima, 29 de enero de 2022


Luis Antonio Vela Chumpitaz
07946517


Luis Miguel Egoavil Uehara
46826333

Anexo 13. Carta de autorización de la empresa

CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA



CARTA DE ACEPTACIÓN

Sres.
Escuela Académica Profesional de Psicología
Universidad César Vallejo.
Presente.-

Reciban un cordial saludo, a través de la presente DYNAFLUX tiene el agrado de notificarle la aceptación para realizar trabajo de Investigación en nuestra organización titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE EQUIPOS INDUSTRIALES. LA MOLINA - 2022" desarrollado por LUIS ANTONIO VELA CHUMPITAZ y LUIS MIGUEL EGOAVIL UEHARA.

Sin más que agregar, esperamos que el proyecto inicie según lo esperado y sea llevado a cabo con completo éxito.

La Molina 01 de febrero 2022.

Atentamente,

(Firma)

DYNAFLUX S.A.

Ing. Carlos Chinga Chumpitaz
Gerente General

01/6316868
recursoshumanos@dynaflux.com.pe
www.dynaflux.com.pe
Calle Las Cascadas 325 – La Molina

Anexo 14: Puntajes estándares del I-CE de BarOn

Puntajes Estándares	Pautas de interpretación
130 a más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta. Capacidad emocional inusual.
115 a 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta Buena capacidad emocional.
86 a 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio.
70 a 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
69 y menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VÁSQUEZ VARAS GIULIANA VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE EQUIPOS INDUSTRIALES LA MOLINA -2022", cuyos autores son EGOAVIL UEHARA LUIS MIGUEL, VELA CHUMPITAZ LUIS ANTONIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VÁSQUEZ VARAS GIULIANA VIOLETA DNI: 42796999 ORCID 0000-0003-3941-1707	Firmado digitalmente por: GVASQUEZV el 01-07- 2022 09:34:07

Código documento Trilce: TRI - 0305816