



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral en
colaboradores de una Institución Educativa en el Callao,
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Joissy Milagros Vega Sorroza

ASESOR:

Mg. Félix Caycho Valencia

SECCIÓN:

Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2016

Página del Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria

A Dios por su amor; a mis padres Gastón Vega y Miriam Sorroza, hermanas Claudia y Lucía por su apoyo incondicional y a José Manuel por su motivación constante para finalizar la investigación.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia, pareja y amigos. A la directora de la institución educativa por el acceso para la aplicación de los cuestionarios a las personas evaluadas; a Nathaly Figueroa por su apoyo incondicional y a mi estadista por su profesionalismo con la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Joissy Milagros Vega Sorroza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Campus Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016”, presentada, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, diciembre del 2016

Joissy Milagros Vega Sorroza

DNI: 70745530

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016”.

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones, Capítulo VII Referencias bibliográficas y Anexos.

Este estudio tiene como propósito el incentivar a la realización de nuevas investigaciones respecto al tema de Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral, con la finalidad de generar nuevas estrategias para la mejora continua de la persona en su centro de trabajo, su satisfacción laboral y por ende su productividad .

Índice

	Pág.
Carátula	i
Páginas preliminares	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	ivii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	
vii	
Resumen	12
Abstract	13
I. Introducción	13
Antecedentes y fundamentación científica	165
Justificación	43
Problema	44
Hipótesis	45
Objetivos	46
II. Marco metodológico	47
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	49
2.3. Metodología	50
2.4. Tipo de estudio	51
2.5. Diseño	52
2.6. Población y muestreo	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	56
2.9 Aspectos éticos	61
III. Resultados	62
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	84

VII. Referencias bibliográficas

83

Anexos

88

Índice de tablas

Tabla 1.	Calidad de los datos	60
Tabla 2.	Tabla de datos de Validez de Jueces, mediante el índice de Validez de Aiken Cuestionario "Mi trabajo y Yo"	62
Tabla 3.	Análisis de confiabilidad de los instrumentos	64
Tabla 4.	Distribución de los participantes según género	67
Tabla 5.	Distribución de los participantes según edad	68
Tabla 6.	Distribución de niveles de la inteligencia emocional	69
Tabla 7.	Distribución de niveles según dimensiones de la inteligencia emocional	70
Tabla 8.	Distribución de niveles de la satisfacción laboral	71
Tabla 9.	Niveles según dimensiones de la satisfacción laboral	72
Tabla 10.	Prueba de normalidad	73
Tabla 11.	Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral	74
Tabla 12.	Correlación entre la inteligencia emocional y las actividades laborales	75
Tabla 13.	Correlación entre la inteligencia emocional y la relación interpersonal	76
Tabla 14.	Correlación entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo	77
Tabla 15.	Correlación entre la inteligencia emocional y las metas laborales	78

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución de participantes según sexo	67
Figura 2. Distribución de participantes según edad	68
Figura 3. Distribución de niveles de Inteligencia Emocional	69
Figura 4. Niveles de las dimensiones de Inteligencia Emocional	70
Figura 5. Niveles de Satisfacción Laboral	71
Figura 6. Niveles de las dimensiones de Satisfacción Laboral	72
Figura 7. Gráfico de normalidad para la muestra	73
Figura 8. Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral	74
Figura 9. Correlación entre la inteligencia emocional y las actividades laborales	75
Figura 10. Correlación entre la inteligencia emocional y la relación interpersonal	76
Figura 11. Correlación entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo	77
Figura 12. Correlación entre la inteligencia emocional y metas laborales	78

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016.

El tipo de investigación es descriptiva-correlacional, cuyo diseño es cuantitativo no experimental de corte trasversal, el muestreo se realizó de manera no probabilístico. Para la muestra, se contó con la participación de todos los colaboradores de una institución educativa en el Callao, a quienes se les aplicó el cuestionario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, para medir la Inteligencia Emocional (I.E.) y el cuestionario Mi trabajo y Yo para medir Satisfacción Laboral. El estudio determinó que un mayor porcentaje de los evaluados se ubica en un nivel Promedio de Satisfacción Laboral (54%, 27 participantes), y en un nivel Alto encontramos 22% (11 participantes).

Por otro lado, se encontró relación significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016; la relación es moderada con un valor de 0.463. Se realizó la correlación entre Inteligencia Emocional y las dimensiones de Satisfacción Laboral encontrando relación significativa entre Inteligencia Emocional y actividades laborales en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016, relación moderada con coeficiente de 0.451 y no existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y relación interpersonal en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016; sin embargo, existe relación significativa entre Inteligencia Emocional y las condiciones de trabajo en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016 en donde la relación entre ambas variables es baja pues el coeficiente tiene un valor de 0.296. La relación es significativa entre Inteligencia Emocional y metas laborales en colaboradores de una institución educativa en el Callao, 2016. Baja relación en ambas variables y coeficiente de 0.338.

Palabras claves: inteligencia emocional, satisfacción laboral, colaboradores.

Abstract

The present research had as objective to determine the relationship that exists between Emotional Intelligence and Work Satisfaction in collaborators of an educational institution in Callao, 2016.

The type of research is descriptive-correlational, whose design is quantitative non-experimental cross-sectional, sampling was performed in a non-probabilistic manner. For the sample, all the collaborators of an educational institution in Callao, who were given the EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory questionnaire, used to measure Emotional Intelligence (IE) and the questionnaire Mi trabajo and I measure Occupational Satisfaction. The study found that a higher percentage of those evaluated were located at an average level of job satisfaction (54%, 27 participants), and at a high level we found 22% (11 participants).

There is a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction in collaborators of an educational institution in Callao, 2016; the relationship is moderate because the value is 0.463. Thus, the correlation between Emotional Intelligence and Work Satisfaction dimensions was found, finding a significant relationship between Emotional Intelligence and work activities in collaborators of an educational institution in Callao, 2016, the relation is moderate because the value is 0.451; It was also found that there is no significant relationship between Emotional Intelligence and interpersonal relationship in collaborators of an educational institution in Callao, 2016; However, there is a significant relationship between Emotional Intelligence and working conditions in collaborators of an educational institution in Callao, 2016. The relationship between both variables is low because the value is 0.296. It is also shown that there is a significant relationship between Emotional Intelligence and work goals in collaborators of an educational institution in Callao, 2016 with a low relation between both variables (value: 0.338).

Key words: emotional intelligence, laboral satisfaction, workers