



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la  
empresa Advanced Security S.A.C Pacasmayo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Cabanillas Zamora, Janny Steysi (ORCID: 0000-0001-8836-1748)

**ASESORA:**

Mg. Flores Lezama, Marilu Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico a Dios quien me ha dado una gran fortaleza para poder seguir adelante y me ha dado una vida llena de salud hasta el día de hoy.

Para mis Padres: Llaneth Morales, Elidio Cubas, así como también a Sujey Zamora y Hugo Cabanillas, por haber estado siempre conmigo apoyándome moralmente, y a través de este gran logro poder llegar a honrarlos y enorgullecerlos.

Así mismo a mi hermana Nery Zamora y a mi cuñado Harold Álvarez quienes me motivaron día a día para para no rendirme y poder de esta manera seguir adelante con este trabajo de investigación. Y con todo ello a todas las personas que confiaron en mi desde un inicio.

## **AGRADECIMIENTO**

Me es de gran satisfacción poder culminar esta etapa de aprendizaje, a pesar de lo que se tuvo que sacrificar en el transcurso de mi vida.

Es por ello, que me honra agradecer a Dios quien fue el que me permitió desarrollar este presente trabajo, brindándome los recursos necesarios para ello.

Agradecer así mismo a mis abuelos por ser mi soporte para el desarrollo de esta tesis en la cual aplicó los conocimientos que obtuve con el transcurso de mi carrera profesional.

Agradecer a mi asesora Marilú Flores por su ayuda y paciencia, quien me compartió todos sus conocimientos y consejos para todo el desarrollo y culminación de esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	ii
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 .....	11
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2.Variable y operacionalización .....	18
3.3.Población, muestra y muestreo .....	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6.Métodos de Análisis de datos .....	20
3.7.Aspectos Éticos .....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Prueba de Normalidad	22
Tabla 2: Análisis de la correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C Pacasmayo 2020	23
Tabla 5: Análisis de la Correlación entre la dimensión del Manejo de Estrés y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020	24
Tabla 6: Análisis de la Correlación entre la dimensión Estado de Ánimo y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020	25
Tabla 7: Análisis de la Correlación entre la dimensión Adaptabilidad y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020	26

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 3: Nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020	24
Figura 4: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020	25

## Resumen

La presente investigación titulada: Inteligencia emocional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Advanced Security S.A.C Pacasmayo, 2020, tiene como objetivo general determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020. Esta investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental – nivel correlacional. La muestra poblacional estuvo conformada por los todos trabajadores de la empresa Advanced Security siendo un total de 28. La técnica utilizada en la recolección de información es la encuesta adaptada de BarOn y la escala de Satisfacción laboral, los cuales fueron debidamente validados por docentes expertos y determinando de esta manera su confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach obteniendo resultados de 0.982 y 0.876 para cada cuestionario determinando que son de alta confiabilidad.

En esta investigación se obtuvieron los siguientes resultados La Inteligencia emocional y Satisfacción laboral se encuentran en niveles de 71% y 80% respectivamente. El coeficiente de correlación ( $r=0.372$ ), así mismo el nivel de significancia ( $p=0,000$ ), menor al 5%, siendo esta una correlación positiva-débil. Concluyendo que existe relación entre Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020. Esto quiere decir que, a mayor inteligencia emocional desarrollada en los trabajadores, mayor satisfacción laboral se obtendrá.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral

## **Abstract**

The present research entitled: Emotional Intelligence and Job Satisfaction of the workers of the Advanced Security SAC Pacasmayo Company, 2020, has as a general objective to determine the relationship between Emotional Intelligence and the Job Satisfaction of the workers of the Advanced Security SAC company, Pacasmayo, 2020. This research is of an applied type, non-experimental design - correlational level. The population sample was made up of all workers of the Advanced Security Company, a total of 28. The technique used in collecting information is the adapted BarOn survey and the Job Satisfaction scale, which were duly validated by expert teachers and determining in this way its reliability through Cronbach's Alpha statistic, obtaining results of 0.982 and 0.876 for each questionnaire, determining that they are highly reliable.

The following results were obtained in this research: Emotional Intelligence and Job Satisfaction are at levels of 71% and 80% respectively. The correlation coefficient ( $r = 0.372$ ), likewise the level of significance ( $p = 0.000$ ), less than 5%, this being a positive-weak correlation. Concluding that there is a relationship between emotional intelligence and job satisfaction of the workers of the company Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020. This means that, the more emotional intelligence developed in the workers, the higher the job satisfaction will be obtained.

**Keywords:** Emotional intelligence, job satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas sufren un constante cambio, y todo ello debido a la gran competitividad que existe en el mercado, por lo tanto, es muy retador para el día de hoy que las empresas brinden las condiciones para el desarrollo y crecimiento de los empleados; para que de esta manera se logre entender la conducta de los colaboradores, deben utilizar distintos métodos para mejorar, con el propósito que todos los trabajadores puedan colaborar y cooperar en el crecimiento de la organización Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, y Rozo (2018). Es fundamental que la empresa sepa cómo motivar a los empleados, de esta forma podemos decir que la empresa debe hacer todo lo posible para mantener a los empleados felices, satisfechos y motivados Gestión (2019).

La empresa debe reconocer a sus colaboradores teniendo en cuenta la Inteligencia emocional de cada uno de ellos, el encargado de la empresa encabeza a su personal para hacerle mención de qué tan importante es la comunicación dentro de la organización, él debe ser el primero en cumplir con lo expresado. Así mismo la Satisfacción laboral de los colaboradores no vendría hacer lo mismo, inclusive esto llevaría a que el personal tome otras medidas para el cumplimiento de sus objetivos. El peruano (2019). En este aspecto podemos resaltar que lo estudiado de Harvard Management Update, que lo más allegado es el 85% de las empresas en Estados Unidos, la moral de los empleados disminuye bruscamente después de los primeros 6 meses en el trabajo, y continúa deteriorándose durante los próximos años Gestión (2019), y todo ello se da por la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral; Una publicación de la consultora PwC muestra que el Perú es uno de los países con bajo nivel de Inteligencia emocional y Satisfacción laboral (20%) en toda Latinoamérica.

En la ciudad de Pacasmayo, se encuentra ubicada la empresa Avanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020, la misma que brinda servicios de seguridad privada en la ciudad antes mencionada, esta empresa lleva 10 años laborando y a su vez gestiona la Inteligencia emocional de sus colaboradores, pues la actividad que desarrollan necesita de ese cuidado. Cabe indicar que existen algunos colaboradores que no tienen control de sus emociones lo que ocasiona se generen conflictos al momento de comunicarse unos con otros. Esto puede generar que se desarrolle un ambiente que disminuya la satisfacción en el trabajo.

Por lo antes expuesto se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C., Pacasmayo, 2020?

Esta investigación se justifica por los siguientes criterios: Relevancia social: porque su finalidad es conocer a fondo la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C., esto ayudará a percibir la conducta de cada una de las personas y la responsabilidad que asumen al momento de realizar sus labores dentro de la empresa esto ayudará a mejorar sus habilidades personales y sociales. Implicancias prácticas: Este estudio se realiza porque existe la necesidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C., para ayudar a que los colaboradores logren gestionar de manera adecuada sus emociones y se sientan satisfechos con su labor. Valor teórico: A través de la fundamentación teórica sobre las variables en estudio, se logra analizar la problemática actual, determinar el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C., y la relación entre ambas variables, los resultados serán un agregado al conocimiento de las ciencias empresariales. Utilidad metodológica: Se elabora y se aplica dos cuestionarios que son aplicados a cada uno de los colaboradores de la empresa, estos son validados, de esta manera pueden ser usados para investigaciones futuras.

Para el presente estudio se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C, Pacasmayo, 2020. Y

como objetivos específicos: Determinar el nivel de la Inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020; Determinar el nivel de la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Manejo de estrés y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Estado de ánimo y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión Adaptabilidad y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020.

Es por ello que se presenta la siguiente hipótesis de investigación Hi: Existe relación entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar énfasis a la investigación es necesario presentar algunos trabajos previos, entre ellos tenemos, a nivel nacional:

Coca (2018). en su investigación: *“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 de Ventanilla”*, donde la verdadera finalidad de todo ello es dar a conocer la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, donde se observa que dicha muestra y dicha población estaba dada por 28 docentes, observándose una débil correlación de las dos variables, así mismo se menciona que realizando las correlaciones con las variables de inteligencia emocional se encontró que las sub dimensiones sobre, realidad y empatía son las que logran relacionarse en una forma adjunta y precisa con la variable de satisfacción laboral.

Huacac (2017). En su trabajo de tesis titulada: *“Inteligencia emocional y la Satisfacción Laboral en la empresa de generación eléctrica del sur”*, lo cual tiene como fin analizar la correlación que pueda existir en los dos niveles propuestos de la empresa de generación eléctrica del sur. Esta parte del análisis indica desde la hipótesis principal viendo así una relación más precisa entre las dos variables establecidas. Esta investigación fue de nivel correlacional – no explicativa. En el trabajo de campo se aplicó una encuesta a todos los empleados que laboran en la empresa y los cuales se encuentran con todos sus beneficios dentro de la empresa, como por ejemplo inscritos en planilla, se tomó como población a 60 personas. Se obtuvieron resultados de los estudios y los cuales muestran que dichos niveles de los empleados son principalmente parciales a su rendimiento laboral.

Condolo (2016). Dicha investigación fue realizada sobre la: *“Inteligencia emocional y el Rendimiento académico de los alumnos de 4to año de secundaria”*. Dichos resultados encontrados mostraron que la primera variable que se basa sobre la inteligencia emocional, se debería de brindar durante las clases de literatura lo que incidiría directamente en el rendimiento académico de esta área, teniendo como ejemplo el libro sobre “La inteligencia emocional en la adolescencia”, ya que de esta manera da a conocer que el desarrollo de la inteligencia emocional es considerado como la estrategia práctica, y más favorable de aplicar en el sistema educacional.

Quispe (2017). En este trabajo de investigación sobre la *“Inteligencia emocional y satisfacción laboral de uno de los primeros profesionales de enfermería de la micro red Mariscal Nieto”*, el principal punto a tratar es en primer lugar visualizar si hay una relación existente entre las dos variables propuestas como son la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral, análisis que se logró realizar con una población de 40 enfermeras y para su análisis se llegó a utilizar el TMMS - 24 y Encuesta referente a la Satisfacción laboral, viendo como resultado que si cuenta con una relación positiva alta y con un nivel superior, lo que nos indica que la IE, si llega a influir positivamente en la Satisfacción laboral, dándole fin a una conclusión asertiva en donde las enfermeras de dicha institución si cuentan con un adecuado nivel de Inteligencia emocional, rescatando entre ello las tres dimensiones como son: la atención, claridad y la estabilidad emocional. Así mismo de esta manera logra enfatizar entre las edades de 29 – 40 años, quedando netamente favorables.

A nivel internacional

López (2016). En su tesis basada en los contextos de: *“Inteligencia Emocional y satisfacción laboral de la Municipalidad de la Democracia”*, donde el fin es determinar la correlación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de aquellos colaboradores que utilizan los productos que brinda la municipalidad, esta investigación se lleva a cabo con una población de 25 colaboradores. Para ello se utilizaron instrumentos para medir y analizar las dos variables propuestas lo cual fue el Test T.I.E. Con dichos resultados se logró obtener un grado favorable de inteligencia emocional en los colaboradores, y un nivel de satisfacción laboral regularmente favorable, teniendo en cuenta que de esta manera los colaboradores brinden una buena calidad de atención y así con todo ello se pueda llegar a realizar talleres de formación ya que de esta manera se llegue a lograr levantar el manejo emocional dentro de la empresa.

Salas (2015). En la investigación basada en la: *“Inteligencia emocional y Satisfacción laboral del personal que laboran en áreas medias de empresas”*, cuya finalidad es determinar la dependencia entre las dos variables, haciéndole referencia que las empresas realizan constantes cambios cogiéndose de temas relacionados sobre la Inteligencia Emocional, y de esta manera va a permitir reconocer conductas y emociones interpersonales y personales.

Yajamin (2017). Da a conocer en tesis basada en el tema de la: *“Inteligencia emocional y la incertidumbre que presenta contando como base a la Satisfacción laboral en los empleados que laboran en el área de gestión financiera de esta empresa Petroecuador”*, en donde su principal función ha sido observar el nivel de Inteligencia emocional y de Satisfacción laboral. Esta tesis es de tipo correlacional, utilizando de esta manera el método de deducción. Tuvieron una población de 34 trabajadores, contando con resultados obtenidos, nivel intermedio para la Inteligencia emocional y para la Satisfacción laboral niveles óptimos, lográndose tener satisfactoriamente el manejo dentro de la empresa.

Teorías relacionadas al Tema de investigación

Para continuar con esta investigación se da a conocer los siguientes conceptos que refuerzan la credibilidad de la investigación con respecto a las dos variables propuestas.

Inteligencia emocional

La teoría nace en el año 1985, en los trabajos realizados por el Psicólogo Israelita Reuwen BarOn, el cual propuso el contexto de cociente emocional.

El Psicólogo R. BarOn, conceptualiza el tema de la inteligencia emocional como aquel grupo de habilidades tanto como social, personal y emocional, lo cual contribuye a las habilidades y de esta manera adaptarnos y así mismo poder enfrentar aquellas presiones del medio en donde se labora, es por ello que de esta manera también se cuenta con que la inteligencia no cognitiva tiene un nivel de importancia esencial para obtener el éxito en la vida, teniendo una influencia en la parte de salud emocional y bienestar general.

(Goleman, 2018). Por otro lado, este autor indica que la inteligencia emocional es una habilidad del ser humano ya que de este modo se logre llegar a reconocer sus emociones y visualizar y del entorno que le rodea, de esta manera también se puede lograr gestionar la emocionalidad y motivación de cada persona y aquellas interacciones que se tiene con nuestro entorno.

Entre dichos modelos basados en la inteligencia emocional se puede presentar las siguientes: modelos mixtos, modelos de habilidades, entre otros. Se define de la siguiente manera:

Modelos Mixtos: Comprenden los temas principales de BarOn y Goleman. El tema de Goleman aclara la visualización de uno de los consientes emocional que no repercute intelectualmente, ya que de esta manera ambos se logran integrar con una gran facilidad. Los procesos que se lograron establecer en la inteligencia emocional son de tipo diverso teniendo los pensamientos de sí mismo, las intuiciones y la autorregulación personal.

Motivación: Son aquellas habilidades emocionales que nos enfoca a una realización de metas propuestas.

Empatía: Nos dice que es aquella comprensión de nuestros sentimientos y así mismo de las emociones de nuestro entorno que nos encontramos.

Habilidades Sociales: Conlleva a las habilidades que suelen tener las personas para poder de esta manera impulsar una respuesta positiva para su entorno en que se encuentra.

Lo propuesto por BarOn, En su tesis titulada: "The development of concept of Psychological Well-Being", señala que constituye un inicio de sus formulaciones basado en la inteligencia emocional tomando en cuenta la medida a través del inventario EQ-I se obtendrá resultados más concretos. Esto es constituido por 5 dimensiones dividiéndose todo ello, en quince sub-dimensiones, las cuales son:

Dimensión Interpersonal: Basado en sub-dimensiones los cuales son:

Compresión de sí mismo: Es toda habilidad que tiene la persona para lograr entender sus mismos sentimientos, logrando así poder identificar de esta manera la diferencia de cada uno de ellos.

Asertividad: Es aquella capacidad que nos permite llegar a expresar nuestros sentimientos y creencias, y de esta manera no llegar a causar algún daño a alguna persona cercana a nosotros.

Auto Concepto: Es la habilidad que nos llega a permitir poder realizar todo lo que deseamos, podemos y disfrutamos.

## Dimensión Interpersonal

Comprende 3 sub-dimensiones que son:

**Empatía:** Es toda aquella capacidad que va a permite poder entender, sentir y notar toda aquella emoción de las personas de nuestro entorno.

**Relaciones Inter Personales:** Habilidad en donde nos con lleva a observar y mantener las relaciones inter-personales con nuestro entorno.

**Relaciones Sociales:** Es todo aquello que permite mostrar que un individuo es muy cooperativo o solidario en su entorno que se encuentra.

## Adaptabilidad

Consta de 3 sub-dimensiones las cuales son:

**Solución de Problemas:** Habilidades que nos permite poder llegar a conocer y poder de esta manera llegar a plantearnos soluciones adecuadas.

**Prueba de la Realidad:** Se analiza como toda aquella destreza, para lograr darnos cuenta concretamente de las cosas existentes en nuestra realidad y lo que podemos llegar a experimentar.

**Flexibilidad:** Esta dimensión nos llevará a tener un control favorable, teniendo en cuenta todas aquellas emociones o cambios de nuestras conductas que podemos llegar a tener en nuestra vida cotidiana.

## Dimensión Manejo de Estrés

Nos brinda 2 Sub dimensiones los cuales son:

**La tolerancia al estrés:** Siendo una capacidad de saber llevar nuestras emociones en situaciones de estrés de nuestro día a día.

La segunda Satisfacción laboral.

En esta investigación es importante dar a conocer un concepto preciso sobre la Satisfacción laboral, ya que está altamente determinada de una manera intrínseca y extrínseca. Hablamos de satisfacción intrínseca cuando nos referimos concretamente a esa inactividad de deberes que se puede tener en un puesto de trabajo, y así mismo tener un conocimiento respecto al trabajo que se llegaría a

realizar dentro de la empresa. De este modo, todo ello está claramente igualado con aquellos ofrecimientos de servicios y el pago que los trabajadores tienen dentro de la empresa.

Se considera muy importante en este tema, que la satisfacción laboral es la manera como el empleado se llega a encontrar dentro de sus horas en que labora, teniendo en cuenta que solo hablamos de una habilidad, que solo es dirigido en las afirmaciones y en todos los valores que llegan a recopilarse del trabajador hacia su puesto de trabajo donde ellos ejercen sus labores.

#### Teorías Relacionadas con La Satisfacción

(Chiavenato, 2017). Indica que la satisfacción laboral se puede medir a través de distintos factores dentro de la empresa. Todo ello lo complementa lo siguientes aspectos: aspectos con relación a un puesto, a la habilidad del trabajador para desenvolverse en su área donde laboran, interacción con los de su centro de trabajo, comunicación y coordinación con los jefes encargados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Aplicada: Basada en una solución de problemas, con un margen de generalización limitado todo ello desde un punto mucho más teórico que práctico.

#### Diseño de investigación

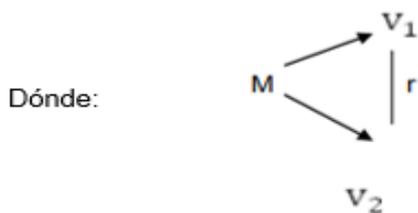
El diseño no experimental es aquel donde se observan fenómenos tal como se presentan en su forma natural sin llegar a intervenir en la investigación. Para posteriormente analizar cada punto encontrado.

El diseño del estudio es de tipo no experimental se buscó recopilar la información relacionada con la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores, con población determinada y de esta manera se observó que tan relacionadas se encuentran las variables. Es aplicada porque se buscara solucionar problemas prácticos dentro de la empresa Sánchez (2018).

Nivel Correlacional: Se quiere lograr observar y medir la relación existente entre las variables Inteligencia emocional y Satisfacción laboral.

Cuyo diagrama es el siguiente:

Formalización



$V_1$  = Inteligencia Emocional

$V_2$  = Satisfacción Laboral

M = Muestra

r = Relación entre variable

### **3.2. Variable y operacionalización**

#### **Inteligencia emocional (V1)**

##### **Definición conceptual**

La Inteligencia emocional es aquel grupo de habilidades emocionales, sociales y personales, donde llegan a involucrarse constantemente en nuestros sentimientos para que de esa manera se logre adaptarse a las demandas y presiones de la sociedad. (BarOn, 2016)

##### **Definición operacional**

La variable inteligencia emocional se midió con un cuestionario de BarOn ICE adaptado en donde se analiza tres componentes como: manejo de estrés, estados de ánimos y adaptabilidad.

**Indicadores:** Tolerancia al estrés, control de los impulsos, felicidad, optimismo, solución de problemas, prueba de la realidad

#### **Satisfacción laboral (V2)**

##### **Definición conceptual**

(Locke, 2017), Considera a una habilidad emocional con consecuencia de la experiencia del trabajador que tiene dentro de su centro donde elabora.

##### **Definición operacional**

La variable satisfacción laboral se midió por medio de la escala de satisfacción laboral SL-SPC, en donde analiza dos componentes: significancia de tareas y condiciones de trabajo.

**Indicadores:** Orden, disciplina, igualdad de salud, motivación, eficiencia laboral, participantes.

**Escala:** Para esta investigación se usó la escala ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

En el año (2015) Hernández considero a la población como un conjunto de elementos que tengan una relación determinada, los cuales pueden llegar a integrar el ámbito de estudio de esta investigación, entendiendo a todo ello como algo previo a lo que se ha conceptualizado en el método de análisis y continuamente se establece la muestra. Para el estudio la población estuvo conformada por 28 trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C.

## **Muestra**

Hernández (2016), en lo que concierne a la muestra, lo considera como una parte de la población sobre lo cual se obtendrá todos los datos y será una representación de ella. Para este estudio no se considerará muestra porque la población es pequeña, es decir haremos uso de una muestra poblacional.

## **Muestreo**

En el presente estudio no se utilizó técnica de muestreo porque la población es pequeña.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

El contexto sobre técnica, (Arias, 2017), considera a todo ello como un procedimiento que permite recolectar información clara y precisa.

En esta investigación se utilizó técnica de la encuesta.

#### **Instrumento**

El instrumento de recolección de datos se considera como aquel recurso o formato (papel o digital), donde se logra utilizar para obtener, almacenar y registrar una información.

Este instrumento que se está utilizando para la recolección de información son: los Inventarios de BarOn (adaptado) y SL, lo que me permitió obtener información necesaria. Se elaboró un cuestionario de 15 preguntas y un cuestionario de 14 preguntas, lo cual ayudó a medir las variables planteadas.

#### **Validez y confiabilidad**

##### **Validez**

Para poder continuar con esta investigación se presentó una validez, en un término general, esto da referencia al grado en el que un instrumento mide nuestra variable que pretendemos medir con ello (Hernández, 2016).

Para validar el contenido del instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, los cuales estuvieron conformados por dos docentes de la línea de investigación y un docente metodólogo.

##### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento de medición da referencia al grado en que su aplicación continuamente repetida a la misma persona y/o objeto llega a producir

resultados iguales (Hernández, 2016). La confiabilidad en una investigación se puede determinar mediante diversas técnicas, las cuales suelen usar procedimientos y fórmulas que llegan a generar como resultados un coeficiente de confiabilidad, para la presente investigación, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach que permitió determinar la consistencia interna y analizar la correlación de cada indicador con todos lo demás integrado al instrumento. Pata analizar y determinar dicha confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba a 15 elementos de la empresa, luego con los datos recopilados se fue calculando el Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0,982 para el instrumento de la variable inteligencia emocional y 0,876 para el instrumento de la variable satisfacción laboral.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó el permiso a la empresa, una vez aceptada su aprobación se elaboró los instrumentos para la recolección de la información, luego se explicó a los trabajadores como está estructurado el instrumento y finalmente se aplicó bajo la supervisión del investigador.

### **3.6. Métodos de Análisis de datos**

En la presente tesis el método utilizado es el estadístico aplicando el software SPSS, donde dichos datos fueron adjuntados en este programa. A la vez, se utilizó tablas y gráficos estadísticos para un mejor entendimiento de los resultados.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Para el presente estudio se cumple con todas las pautas establecidas para el diseño de investigación científica determinada por la universidad César Vallejo. Por otro lado, también se respeta la autoría de la información bibliográfica, referenciando a los autores con su respectiva cita y considerando el manual de normas APA.

## IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos procesados no siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados siguen una distribución normal

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadística	df	Sig.	Estadística	df	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,138	28	,310*	,921	28	,621
SATISFACCIÓN LABORAL	,175	28	,024	,972	28	,629

Fuente: datos obtenidos de la muestra

En la tabla 1 la muestra está conformada por 28 personas se obtuvo una significancia mayor a 0.05, se rechaza la H1 y se acepta la Ho. Al presentar una distribución normal se procede a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación de Pearson.

## Objetivo general

### Hipótesis estadísticas

H1: Existe relación entre Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.

Ho: No existe relación entre Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.

### Tabla 2

*Análisis de la correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Pearson Correlación	1	,375
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	28	28
SATISFACCIÓN LABORAL	Pearson Correlación	,375	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	28	28

Fuente: Datos Obtenidos de la encuesta.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 2, el valor de ( $p=0,000$ ) que es menor a 0.05 del nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis que sustenta la relación. Además, se obtiene un coeficiente de correlación ( $r=0,375$ ). Esto significa que existe una correlación positiva-débil entre la Inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020 y la Satisfacción laboral. Esto quiere decir a mayor inteligencia emocional desarrollada por sus trabajadores, mayor satisfacción laboral se obtendrá.

## Objetivo Específico 1

**Tabla 3**

*Nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.*

Nivel	Nº DE TRABAJADORES	%
MALO	0	0
REGULAR	20	71
BUENO	8	29
TOTAL	28	100

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.

**Figura 1**

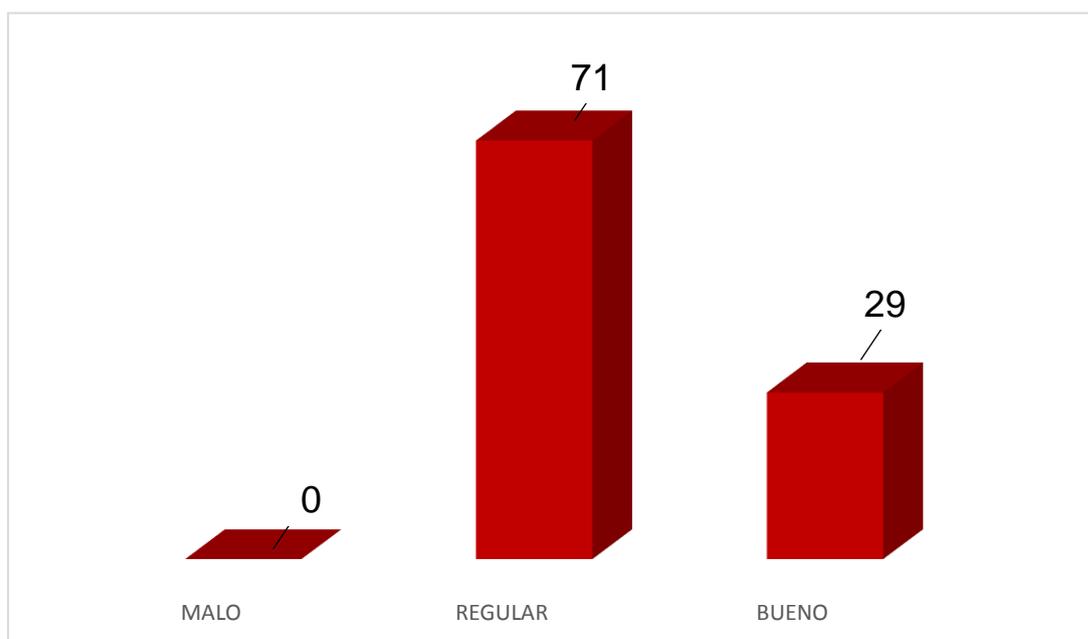


Figura 1: Nivel de inteligencia emocional

Nivel de Inteligencia emocional de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020

**Interpretación:** Dentro de las personas encuestadas, encontramos que el 71% indica que el nivel de Inteligencia emocional es alto, por otro lado el 29% indicó que tiene un nivel medio y el 0% indicó que no cuenta con nivel bajo. De este resultado se indica que la empresa Advanced Security S.A.C, está manteniendo un buen nivel de Inteligencia emocional de sus trabajadores y dentro de ello se reconoce los esfuerzos que cada uno realiza, y sobre todo se mantiene al trabajador capacitado.

## Objetivo Específico 2

**Tabla 4**

*Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.*

NIVEL	Nº DE TRABAJADORES	%
MALO	4	3
REGULAR	15	80
BUENO	9	17
TOTAL	28	100

Fuente: datos obtenidos de la encuesta

**Figura 2**

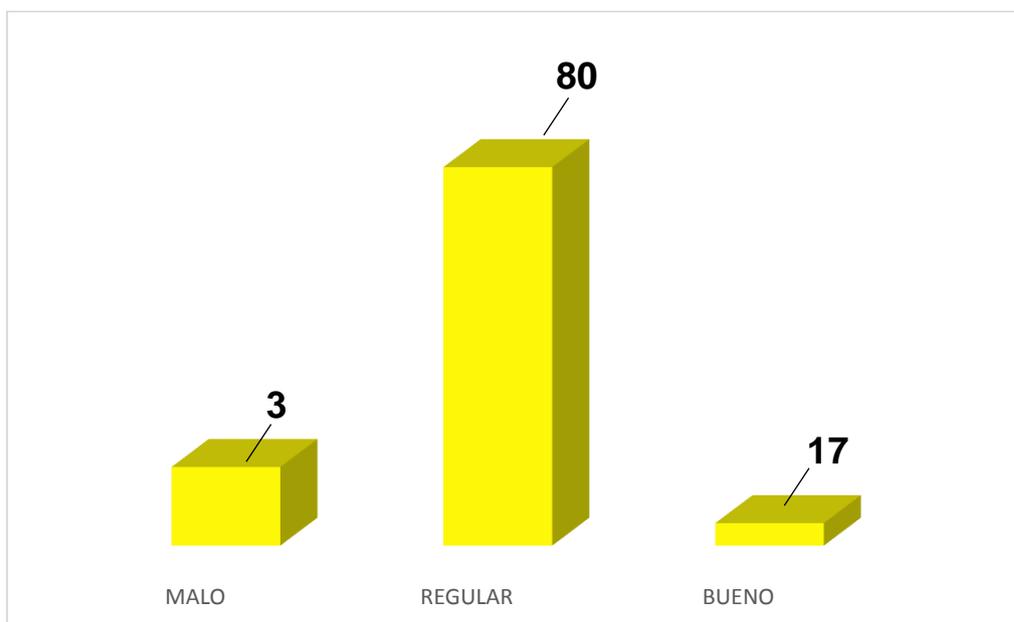


Figura 2: Nivel de satisfacción laboral.

Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.

**Interpretación:** Dentro de la población encuestada, encontramos que el 80% de los trabajadores dijo que el nivel de Satisfacción laboral es muy alto, por otro lado el 17% indicó que cuenta con un nivel medio y el 3% indicó que es de un nivel bajo. Este resultado nos indica que los trabajadores muestran su desempeño y productividad para poder mantener una buena satisfacción en la empresa y llegar a cumplir con los objetivos propuestos.

### Objetivo Específico 3

**Tabla 5**

*Análisis de la Correlación entre la dimensión del Manejo de Estrés y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.*

		MANEJO DEL ESTRÉS	SATISFACCIÓN LABORAL
MANEJO DEL ESTRÉS	Pearson Correlación	1	,171
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	28	28
SATISFACCIÓN LABORAL	Pearson Correlación	,171	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	28	28

Fuente: datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla 5, el valor de ( $p=0.004$ ) es menor que el 0.05 del nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, se obtiene un coeficiente de correlación ( $r= 0,171$ ). Esto significa que existe una correlación positiva-débil entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral. Con este resultado se identifica lo importante que es el Manejo de Estrés ya que si el trabajador recibe horarios flexibles, este se esforzará y tendrá una mayor Satisfacción laboral dentro de la empresa.

## Objetivo específico 4

**Tabla 6**

*Análisis de la Correlación entre la dimensión Estado de Ánimo y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.*

		ESTADO DE ANIMO	SATISFACCIÓN LABORAL
ESTADO DE ANIMO	Pearson Correlación	1	,145
	Sig. (2-tailed)		,015
	N	28	28
SATISFACCIÓN LABORAL	Pearson Correlación	,145	1
	Sig. (2-tailed)	,015	
	N	28	28

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla 6, el valor de ( $p=0.015$ ) es menor que 0.05 del nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis que sustenta la relación. De esta manera, se obtiene un coeficiente de correlación ( $r= 0,145$ ), lo que significa que existe una correlación positiva muy débil entre Estado de ánimo y satisfacción laboral. El resultado permite identificar que la motivación constante, la comunicación con el trabajador ayuda a que este mejore en su satisfacción dentro de la empresa.

## Objetivo específico 5

**Tabla 7**

*Análisis de la Correlación entre la dimensión Adaptabilidad y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.*

		ADAPTABILIDAD	SATISFACCIÓN LABORAL
ADAPTABILIDAD	Pearson Correlación	1	,550**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	28	28
SATISFACCIÓN LABORAL	Pearson Correlación	,550**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	28	28

Fuente: datos obtenidos de la encuesta

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla 7, el valor de ( $p=0.002$ ) es menor que el 0.05 del nivel de significancia, por lo que se acepta la hipótesis que sustenta la relación. De esta manera, se obtiene un coeficiente de correlación ( $r= 0,550$ ), lo que significa que existe una correlación positiva- moderada entre la Adaptabilidad y la Satisfacción laboral. El resultado permite identificar que la capacitación constante de nuestros trabajadores ayudara para su mejor adaptación dentro de su centro de trabajo, y llegue a tener una mayor satisfacción dentro de sus labores.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación relaciona la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis de Investigación y rechazamos la hipótesis nula, que indica que existe una correlación positiva débil ( $r=0,375$ ) entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral, como se observa en la tabla 2 esto nos quiere dar a entender que a mejor Inteligencia emocional que cuente los trabajadores de la empresa mayor será la Satisfacción laboral, por ello que se pudo evidenciar en los resultados, que la relación entre estas variables de estudio es significativa, estos resultados obtenidos concuerdan con la conclusión del autor (Rodríguez, 2015) y (Pérez, 2016) quien fueron los que determinaron que las personas evaluadas mostraron un nivel promedio de inteligencia emocional. Así mismo optamos por otras investigaciones sobre la inteligencia emocional, lo que se obtuvo con ello, fue mediante las dimensiones, teniendo en cuenta cada tipo de instrumento que se utilizó, ya que no cuenta con una existencia unitaria de analizar dicha variable, viendo de esta forma que los instrumentos hacen que se obtenga resultados heterogéneos desviando de esta manera el tema a donde se quiere llegar.

Así mismo, es importante analizar cada una de las dimensiones utilizadas para este trabajo, es por ello que con el componente intrapersonal los trabajadores mostraron un puntaje del 80.2%, es decir que llegaron a presentar un promedio alto, diciendo de una manera más clara que estos trabajadores al llegado a desarrollar capacidades avanzadas, ya que ellos han llegado a estar en contacto con sus sentimientos.

Sin embargo al analizar los subcomponentes que conllevan estas dimensiones, llegamos a encontrar que se presenta un promedio de 27, es decir los trabajadores que fueron evaluados cuentan con una confianza de sí mismo muy alta, teniendo un grado interior y así mismo una mayor inspiración de poder controlar las obligaciones, sin tener que esclavizarse de ellas. (Ugarriza, 2015).

Al analizar así también al componente de adaptabilidad, presentó un puntaje de  $r=0,550$ , es decir que este cuenta con un nivel positiva moderada, es por ello que el puntaje nos va a permitir observar cuan exitoso es el empleado, teniendo en cuenta cómo se puede llegar a adecuar a las exigencias de la sociedad, enfrentando y evaluando de una manera asertiva las situaciones de dichas problemáticas que se pueden llegar a tener. (García et, 2014), este autor nos menciona que la juventud de los trabajadores se asocian a la elasticidad emocional que puede presentar, en cierta manera se destaca que va de la mano con la adaptabilidad que esto viene a verse como el grado en el que el trabajador pueda mantenerse, esto en casos en donde se presenten circunstancias cambiantes de nuestro entorno en que se encuentra, así como también las reglas, los reglamentos y las necesidad que se podría tener en el momento.

En lo que concierne a la variable de Satisfacción Laboral, los resultados obtenidos determinaron que el 80% de los trabajadores obtuvieron un nivel de satisfacción alto, es decir que la actividad laboral que ellos presenta dentro de su trabajo, tiene un significado de valor personal y social, y así mismo contamos con 17% de trabajadores que alcanzaron un nivel moderado, lo cual nos indica que el trabajo es poco significativo en algunos aspectos más que en otros, y de esta manera teniendo un 3% que alcanzaron un nivel bajo de satisfacción que pueden llegar a afectar negativamente al trabajador y al puesto que ellos laboran, ya que presentan con esto un nivel de insatisfacción laboral, para ello revela una evidencia de aspectos que llegan a influir en el desarrollo de sentimientos para con el trabajo que realizan. Por lo tanto el 80% se puede decir que este nivel se encuentra en un promedio muy alto, lo cual nos llega a ratificar con este puntaje obtenido de la media de dicha variable que un 67.7, es decir que los trabajadores llegan a contar con un nivel promedio de satisfacción laboral dentro de la empresa, revelando de esta manera la presencia de factores que pueden llegar afectar la actitud hacia el trabajo que ellos realizan.

La correlación del objetivo general, lo cual es determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Los resultados que se llegaron a obtener lograron determinar un coeficiente de correlación igual a  $r = 0.372$  lo que nos brinda una correlación positiva-débil entre el cociente emocional y la satisfacción laboral. Evaluando el nivel de significancia  $p = .000 > 0.05$ , llegando de esta manera a la conclusión de que se rechaza la hipótesis general, es decir que no existe relación significativa entre las variables.

Referente al componente de manejo de estrés, se obtuvo un  $r = 0,171$ , lo que quiere decir que existe una correlación positiva débil. La importancia que llega a tener todo ello radica en la disposición de algo claro y organizado, teniendo en cuenta que el trabajador sea capaz de idear y proponer nuevas estrategias que nos puedan permitir contrarrestar de esta forma el estrés, es de vital importancia proteger asertivamente nuestros puntos más vulnerables que pueda llegar a tener o presentar cada persona.

Con respecto al último componente que es el estado de ánimo, se halló un  $r = 0,145$ , lo que quiere decir que existe una correlación positiva muy débil, en este componente llegamos a medir la capacidad de la persona y como es que llega a disfrutar de la vida, la perspectiva que pueda llegar a tener de la vida, y el sentirse contenta y satisfecha con lo que pueda llegar a lograr en general, teniendo como conocimiento como es que se puede llegar afectar el estado de ánimo en las relaciones interpersonales de cada persona en su vida diaria en el trabajo y en el rendimiento, (Urgarriza 2014).

## VI. CONCLUSIONES

1. En conclusión existe una relación positiva moderada entre ambas variables (Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral). Con ello es posible que los resultados muestren que la empresa Advanced Security S.A.C, brinde un buen desempeño en diversas situaciones. La importancia de la Inteligencia emocional para la mejora de la satisfacción laboral, reflejándose en su puesto laboral.
2. Por otro lado, se puede concluir que el nivel de Inteligencia emocional es óptimo, esto quiere decir que la empresa presenta en sus trabajadores un grado de cociente emocional en sí mismo, con lo cual ellos puedan tener estabilidad emotiva y profesional, siendo el apoyo de la empresa y con ello se comprometerán a realizar mejor sus funciones.
3. También se puede concluir que la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa es alto porque brindan en sus puestos un trabajo satisfactorio, enfocado a lograr las metas establecidas, mostrando motivación y trabajando en equipo.
4. En conclusión si existe una relación positiva débil entre la dimensión Manejo de estrés y la Satisfacción laboral. Ya que el resultado muestra la importancia de que los colaboradores trabajen en equipo y a su vez la empresa brinde diversas motivaciones lo cual se llegue a obtener de acuerdo al avance de todo lo brindado, logrando así que se enfoquen en llegar a sus metas y obtener un desempeño eficaz.
5. Así mismo se concluye que si existe una relación positiva débil entre la dimensión Estado de Ánimo y la Satisfacción laboral, ya que los resultados resalta lo importante que es para una empresa, teniendo en cuenta que los trabajadores también desean encontrarse en un grato momento personal

brindando diversas capacitaciones psicológicas logrando con ello ayudar a mejorar y perfeccionar su trabajo.

6. Finalmente se concluye que si existe una relación positiva moderada entre la dimensión de adaptabilidad y la Satisfacción laboral. Ya que los resultados muestra el enfoque laboral y empresarial de nuestros trabajadores dentro de la empresa, mostrando adaptación eficaz y eficiente en el puesto que laboran, dando innovación en nuevos factores esenciales del entorno organizacional que se requiera para todo ello.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se le recomienda al Gerente General de la empresa Advanced Security S.A.C, seguir incrementando su nivel de Inteligencia emocional ya se brindando charlas motivacionales, que ayuden a que los trabajadores se sientan parte importante de la empresa.

También se recomienda al gerente general de la empresa que lleve a cabo evaluaciones continuas de los trabajadores para verificar si los servicios que brindan son adecuados y de esta manera ver qué estrategias se puedan utilizar para mejorarlos.

Por otro lado se recomienda al gerente general de la empresa evaluar el salario que se les brinda a los trabajadores, viendo de esta manera si cubren sus necesidades, ya que si el salario no es favorable el trabajo que realiza el colaborador no será el mejor por lo que estará desmotivado al momento de realizar sus labores.

Por último, se le recomienda al gerente general de la empresa capacitaciones constantes al personal y medir con ello sus avances para general un buen rendimiento empresarial y personal.

## REFERENCIAS

- Antonia, A., Molina, A., Gómez J., De Luque, A., (2016). *Aprendizaje centrado en los trabajadores: Metodología para un aprendizaje abierto*. Ed. Narcea.
- Álvarez, D. (2017). *Fuentes de Presión y Satisfacción Laboral en docentes de Universidades Estatales y Universidades Privadas de Lima Metropolitano*. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Alonso, P. (2015) Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 24, 25-40. Extraído el 12 de mayo del 2020 desde <http://www.usil.edu.pe/biblioteca/>.
- Atalaya, M. (2016). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de la facultad de Psicología de la Universidad nacional mayor de San Marcos*, 5, 45 – 76.
- BarOn, R. (2017). *Desarrollo y validación de la BarOn medidas*. Extraído el 25 de junio del 2020 desde <http://www.reuvenbaron.org/>.
- Benavides, L. (2015). Concepto y Evaluación del Constructo Inteligencia Emocional. *Inteligencia Emocional: Fundamentos y Aplicaciones*, 1ra. Ed., 25 -34.
- Bonadeo, M., Marengi, M., Bassi, F., Fernández, M., Lago, M., Piacentini & Rodríguez, C. (2016). Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. *Archivos Argentinos Pediátricos*, 103 (6), 491- 496.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (2017). *Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. (J. Cárdenas, Trad.). Bogotá, Colombia: Norma. (Trabajo original publicado en 2017).

- Extremera, N., Fernández, P. (2016). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 2(15), 117-137.
- Extremera, N., Fernández, P. & Duran, A. (2017). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.
- Extremera, N., Fernández, P., Mestre, J. & Guil, R. (2018). Medidas de Evaluación de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36, 209-228.
- Fernández, I. (2017). *Prevención de violencia y resolución de conflictos*. Madrid, España: Narcea.
- Gabel, R. (2017). *Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN.
- García, J., García, G., Arnaud, M., Gonzales, J., Arámbula, E. & Mendoza, J. (2015). Inteligencia Emocional en médicos residentes del Hospital General de México. *Revista Médica del Hospital General de México*, 72 (4), 178 - 186.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional*. (E. Mateo, Trad.). Buenos Aires, Argentina: Vergara.
- Goleman, D. (2016). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. (F. Mora & D. Gonzales, Trads.). Trad.). Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D. (2016). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. (E. Mateo, Trad.). Buenos Aires, Argentina: Vergara.
- Grados, J. (2017). *La inteligencia emocional en el ámbito organizacional*. *Inteligencia Emocional: Fundamentos y Aplicaciones*, 1ra. Ed., 55-69.

## ANEXOS

### ANEXO 1.

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es todo aquel conjunto de habilidades personales, sociales y de destrezas que pueden influir en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del entorno que nos encontramos. (BarOn, 2015).	El instrumento que se utilizara para medir la variable "Inteligencia Emocional", será el Inventario de Baron ICE que mide 5 componentes intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de análisis.	Manejo de Estrés	Tolerancia al estrés
				Control de los impulsos
			Estados de ánimos	Felicidad
				Optimismo
			Adaptabilidad	Solución de Problemas
				Prueba de la realidad
Flexibilidad				
SATISFACCIÓN LABORAL	Es un estado emocional, consecuencia de la percepción de la experiencia laboral de la persona. (Locke, 2014).	El instrumento que se utilizara para medir la variable "Satisfacción Laboral", será la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, que mide cuatro componentes como, la satisfacción de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos.	Significancia de tarea	Orden
				Disciplina
			Condiciones de trabajo	Igualdad de Salud
				Motivación
				Eficiencia laboral

## Anexo 2.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ADVANCED SECURITY S.A.C PACASMAYO, 2020"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C, Pacasmayo, 2020?	<p>Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa ADVANCE SECURITY S.A.C, Pacasmayo, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>            Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020;            Determinar el nivel de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020;            Determinar la relación que existe entre la dimensión Manejo de Estrés y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020;            Determinar la relación que existe entre la dimensión Estado de Ánimo y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020;            Determinar la relación que existe entre la dimensión Adaptabilidad y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020.</p>	<p><b>Nivel Internacional:</b>            (Salas, 2015). En su tesis basada en la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal que trabajan en bajos medios de empresas, cuyo fin es lograr determinar la dependencia entre dichas variables, haciendo referencia que algunas organizaciones realizan cambios basándose en temas relacionados sobre la Inteligencia Emocional, el cual les permite reconocer conductas y emociones interpersonales e personales.</p> <p><b>Nivel Nacional:</b>            (Condolo, 2016). Dicha investigación fue realizada sobre la inteligencia emocional y el Rendimiento académico de los alumnos de 5to año de secundaria de la I.E. Maria Inmaculada. Dichos resultados encontrados nos mostraron que la primera variable que se basa sobre la inteligencia emocional se debería enseñar durante las clases de literatura ya que influye directamente en el rendimiento académico de esta área, confirmándose en el libro sobre "La inteligencia emocional en la adolescencia", en donde nos indica que el desarrollo de la inteligencia emocional es considerado como la estrategia práctica, y más posible de aplicar en ámbito educacional.</p>	Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa ADVANCED SECURITY S.A.C, Pacasmayo, 2020.	<p>Variables 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inteligencia Emocional</li> </ul> <p>Variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción Laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b>            Aplicada  <b>Enfoque:</b> Correlacional  <b>Diseño de investigación:</b>            No experimental, Correlacional</p> <p><b>Población:</b>            Se trabajará con todos los empleados que laboran dentro de la empresa, 28 colaboradores.</p> <p><b>Instrumento:</b>            Encuesta: 2            Cuestionarios</p>

## ANEXO 3

### INTRUMENTOS

#### Instrumento para medir la variable

#### Inteligencia Emocional de BarOn ICE

#### Instrucciones:

Este Inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

(1)	Rara vez o nunca es mi caso
(2)	Pocas veces es mi caso
(3)	A veces es mi caso
(4)	Muchas veces es mi caso
(5)	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.					
2	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
3	Soy incapaz de demostrar afecto					
4	Tengo problemas con controlarme cuando me enojo					
5	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías					
6	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles					
7	Me gusta ayudar a la gente					
8	No soy capaz de expresar mis ideas					

9	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar en horas de trabajos					
10	Soy impulsivo y eso me trae problemas					
11	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
12	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
13	A la gente le resulta difícil confiar en mi					
14	Soy impaciente					
15	Me es difícil llevarme con los demás					

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL- SPC

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su establecimiento .Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas .El resultado pretende servir de sustento para mejoras de índole laboral.

Instrucciones:

Lee cada enunciado según

TOTAL DESACUERDO	(1)
EN DESACUERDO	(2)
INDECISO	(3)
DE ACUERDO	(4)
TOTAL ACUERDO	(5)

detenidamente y marque considere:

ENUNCIADOS		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
4	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
5	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
6	Me disgusta mi horario.					
7	Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
8	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
9	Mi trabajo me aburre.					
10	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					

11	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
12	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
13	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
14	El ambiente donde trabajo es confortable					
15	Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo.					

## Anexo 4

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mg. Kamiche Morante Luis Roberto	Docente de Gestión de Proyectos	Cuestionario sobre Marketing Ecológico	Cabrera Descalzi, Emilia Dora
Título del estudio: Marketing ecológico y decisión de compra en los consumidores de la empresa Galera, 2019.			

#### ASPECTOS DE VALIDACION:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Marketing ecológico	Producto ecológico	Considera que Galera elabora productos no contaminantes para el medio ambiente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Cree que Galera fabrica sus productos utilizando materia prima, considerando la minimización del impacto ambiental.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Nivel de satisfacción en el asesoramiento en uso ecológico.	Galera le informa acerca de la responsabilidad y compromiso de la empresa para con el medio ambiente de acuerdo a las características de sus productos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Nivel de percepción sobre la fabricación de productos reciclables y ahorradores de energía.	Los productos que comercializa Galera, destacan porque son reciclables después de su uso.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			La empresa Galera utiliza bolsas que pueden ser reciclados o biodegradarse.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Marketing ecológico	Precio ecológico	Nivel de información sobre los costes ecológicos directos del producto.	Considera que Galera se preocupa por invertir dinero en el uso de materiales que generen un menor impacto medioambiental.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Considera que Galera invierte dinero en el uso de recursos de materia prima renovables.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Nivel de conocimiento sobre los costes ecológicos indirectos del producto.	Considera que Galera se preocupa por reducir en sus locales el uso de energía eléctrica y agua.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Considera que Galera se preocupa por reducir en sus locales el uso de papel y plásticos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Nivel de percepción sobre publicidad de concienciación	La publicidad física de Galera esta relacionada con el cuidado del medioambiente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	



OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 03/07/2020	10804834	 Mg. Luis Roberto Kanchico Morante	952220620
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Cuestionario sobre Marketing Ecológico	Cabrera Descalzi, Emilia Dora
Título del estudio: Marketing ecológico y decisión de compra en los consumidores de la empresa Galera, 2019.			

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA				
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B		
Marketing ecológico	Producto ecológico	Nivel de percepción sobre la minimización de la contaminación por uso y producción.	Considera que Galera elabora productos no contaminantes para el medio ambiente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Cree que Galera fabrica sus productos utilizando materia prima, considerando la minimización del impacto ambiental.																														
	Nivel de satisfacción en el asesoramiento en uso ecológico.	Galera le informa acerca de la responsabilidad y compromiso de la empresa para con el medio ambiente de acuerdo a las características de sus productos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Nivel de percepción sobre la fabricación de productos reciclables y ahorradores de energía.	Los productos que comercializa Galera, destacan porque son reciclables después de su uso.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		La empresa Galera utiliza bolsas que pueden ser recicladas o biodegradarse.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Precio ecológico	Nivel de información sobre los costes ecológicos directos del producto.	Considera que Galera se preocupa por invertir dinero en el uso de materiales que generen un menor impacto medioambiental.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Considera que Galera invierte dinero en el uso de recursos de materia prima renovables.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Nivel de conocimiento sobre los costes ecológicos indirectos del producto.	Considera que Galera se preocupa por reducir en sus locales el uso de energía eléctrica y agua.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Considera que Galera se preocupa por reducir en sus locales el uso de papel y plásticos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Nivel de percepción sobre publicidad de concienciación	La publicidad física de Galera esta relacionada con el cuidado del medioambiente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X



OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.



Trujillo 03/07/2020	18077727		981782900
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MBA. AGUILAR CHAVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO	Cuestionario sobre Marketing Ecológico	Cabrera Descalzi, Emilia Dora
Titulo del estudio: Marketing ecológico y decisión de compra en los consumidores de la empresa Galera, 2019.			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Producto ecológico	Nivel de percepción sobre la minimización de la contaminación por uso y producción.	Considera que Galera elabora productos no contaminantes para el medio ambiente.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Cree que Galera fabrica sus productos utilizando materia prima, considerando la minimización del impacto ambiental.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Nivel de satisfacción en el asesoramiento en uso ecológico.	Galera le informa acerca de la responsabilidad y compromiso de la empresa para con el medio ambiente de acuerdo a las características de sus productos.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Nivel de percepción sobre la fabricación de productos reciclables y ahorradores de energía.	Los productos que comercializa Galera, destacan porque son reciclables después de su uso.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		La empresa Galera utiliza bolsas que pueden ser reciclados o biodegradarse.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
Precio ecológico	Nivel de información sobre los costos ecológicos directos del producto.	Considera que Galera se preocupa por invertir dinero en el uso de materiales que generen un menor impacto medioambiental.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Considera que Galera invierte dinero en el uso de recursos de materia prima renovables.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Nivel de conocimiento sobre los costos ecológicos indirectos del producto.	Considera que Galera se preocupa por reducir en sus locales el uso de energía eléctrica y agua.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Considera que Galera se preocupa por reducir en sus locales el uso de papel y plásticos.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Totalmente de acuerdo (5)			De acuerdo (4)			Indeciso (3)			En desacuerdo (2)			Totalmente en desacuerdo (1)															

Promoción ecológica	Nivel de percepción sobre publicidad de concientización ecológica	La publicidad física de Galera está relacionada con el cuidado del medioambiente			X	X		X	X	X	X	X	X	X
		La publicidad online de Galera está relacionada con el cuidado del medioambiente			X	X		X	X	X	X	X	X	X
	Nivel de comunicación en la venta personal	Las características ecológicas de las carteras que les señalan los vendedores influyen en la compra del producto.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
		Los vendedores de Galera brindan una adecuada información sobre las características ecológicas de las carteras y su mínimo impacto ambiental.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
	Nivel de información sobre las promociones	Las promociones que establece Galera le parecen pertinentes para el cuidado del medio ambiente.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
		Toma en cuenta las promociones relacionadas con el cuidado del medio ambiente.			X	X		X	X	X	X	X	X	X

Distribución ecológica	Nivel de satisfacción sobre relaciones públicas de la empresa	ambiente de productos antes de adquirirlos.												
		La preocupación de Galera por el cuidado del medioambiente le permite tener confianza en los productos que vende			X	X		X	X	X	X	X	X	X
		Galera transmite una imagen clara, concisa, transparente, positiva y ante todo, de confianza, credibilidad y cuidado del medio ambiente con usted como cliente			X	X		X	X	X	X	X	X	X
	Nivel de percepción sobre el fomento de la reutilización y reciclaje de productos.	Galera tiene implementado un sistema para la devolución de carteras después de que usted usó el producto.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
		Galera tiene implementado un sistema para el reciclaje de las carteras después de que usted usó el producto.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
	Nivel de conocimiento sobre los canales de distribución ecológicos	Las tiendas en donde se comercializan los productos de Galera, pertenecen al rubro de moda sostenible.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
	Nivel de satisfacción sobre las estrategias de sensibilización ecológica en el punto de venta.	Galera se preocupa por minimizar la contaminación ambiental en sus puntos de venta, prefiriendo la venta online antes que la física.			X	X		X	X	X	X	X	X	X
					v	v		v	v	v	v	v	v	v

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo 30/06/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

## Anexo 5

Resultado de confiabilidad para el instrumento de Inteligencia emocional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.982	15

Tabla 2

Resultado de confiabilidad para el instrumento de Satisfacción Laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.876	15

El administrador de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, expide la siguiente:

## **AUTORIZACIÓN**

Visto la solicitud presentada por: Janny Steysi Cabanillas Zamora estudiante de la Universidad “Cesar Vallejo”, donde solicita aplicar su Trabajo de Investigación se dispone lo siguiente:

**AUTORIZAR**, a la estudiante:

Janny Steysi Cabanillas Zamora

Aplicar el trabajo de investigación titulado: “**Inteligencia emocional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo 2020**”, en la empresa que gestiono.

Chepén, setiembre de 2020



---

Adm. Harold Álvarez Calderón