



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN DOCENTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIER HERAUD DE
SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2012**

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAGISTER EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR(ES):

Br. ROLANDO LUIS MONSALVE HUERTA

Br. NORMA CABRERA GALINDO

ASESOR:

Dr. LUIS EDUARDO CÓRDOVA CARRANZA

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA:

Dedicamos este trabajo a nuestros hijos: Bryan,
Diego y Claudia con todo amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por iluminarnos en todos nuestros actos y acciones y por darnos las fuerzas necesarias para culminar satisfactoriamente nuestras metas trazadas.

Al Dr. Luis Eduardo Córdova Espinoza, por habernos orientado constantemente y ser una de las personas que nos motivó e incentivó en la realización de la presente investigación.

A nuestros compañeros de trabajo, que colaboraron decisivamente e hicieron posible la realización y culminación de esta investigación.

A nuestros padres, por brindarnos su confianza y tolerancia en los momentos más difíciles de nuestras vidas y por ayudarnos a seguir siempre adelante.

PRESENTACIÓN

Señor Presidente:

Señores Miembros del Jurado Calificador:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento para la Elaboración y la sustentación de la tesis de Maestría, para obtener el grado académico de Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la universidad César Vallejo, ponemos a su disposición la presente tesis titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Inteligencia Emocional en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012”.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional y tiene como variables de estudio: Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional. El objetivo general propuesto es conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

La investigación consta de IV capítulos: En el primero de ellos se plantea el Problema de Investigación, que a su vez está subdividido por el planteamiento de problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. Tal estudio correlacional nos ha permitido adentrarnos inicialmente en el tema para perfilar un modelo explicativo que nos conduzca a medir la incidencia de las posibles variables causa-efecto, que puedan presentarse entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional.

El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al Marco Teórico, contiene las teorías y conceptos fundamentales sobre satisfacción laboral e inteligencia emocional, y ofrece una clara explicación sobre aquellos factores determinantes dentro de las variables mencionadas que sustentan esta investigación.

El Tercer Capítulo define ampliamente el Marco Metodológico mediante las hipótesis de la Investigación, las variables, la metodología utilizada, la población y la muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los Resultados, a través de los cuales vamos a describir independientemente ambas variables, para luego establecer las correlaciones entre ellas. Teniendo en cuenta que para la distribución normal de las variables paramétricas se usó la técnica estadística Tau_b de Kendall. Posteriormente, se discuten los resultados obtenidos, relacionándolos con resultados de otras realidades y hallazgos empíricos; se explican las conclusiones en función de los resultados y a continuación se plantean las Sugerencias.

Finalmente, mencionamos las Referencias bibliográficas y los Anexos, dentro de los cuales se presenta la matriz de consistencia y los instrumentos empleados para nuestra investigación.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	24
1.5. Antecedentes	24
1.5.1. Antecedentes internacionales	24
1.5.2. Antecedentes nacionales	25
1.5.3. Antecedentes locales	27
1.6. Objetivos	29
1.6.1. General	29
1.6.2. Específicos	30
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Bases teóricas	32
2.1.1. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral	32
Dimensiones de la satisfacción laboral	32
Teoría de los dos factores de la satisfacción laboral	35
Variables relacionadas con la satisfacción laboral	37
2.1.2. Bases teóricas relacionadas con la variable inteligencia emocional	39

a) Evolución de los estudios realizados sobre inteligencia emocional	39
b) Teorías psicológicas de la inteligencia emocional	40
c) Dimensiones de la inteligencia emocional	43
d) Modelos teóricos de la inteligencia emocional	47
e) Componentes conceptuales de los indicadores de la inteligencia emocional	54
2.2. Definiciones de términos básicos	61
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	64
3.1.1. Hipótesis principal	64
3.1.2. Hipótesis secundaria	64
3.2. Variables	64
3.2.1. Definición conceptual	64
3.2.2. Definición operacional	65
3.3. Metodología	67
3.3.1. Tipo de estudio	67
3.3.2. Diseño	67
3.4. Población y Muestra	68
3.4.1. Población	68
3.4.2. Muestra	68
3.5. Método de investigación	70
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos	75
3.8. Método de análisis de datos	78
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción estadística	81
4.2. Contrastación de hipótesis	88
4.2.1. Prueba de hipótesis general	88
4.2.2. Proceso de prueba de las hipótesis específicas	89
A) Hipótesis específica 1	89
B) Hipótesis específica 2	90

C) Hipótesis específica 3	91
D) Hipótesis específica 4	92
E) Hipótesis específica 5	94
4.3. Discusión	95
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
CONCLUSIONES	98
SUGERENCIAS	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
Anexo 01. Consolidado de opinión de expertos	106
Anexo 02. Escala de Satisfacción Laboral	107
Anexo 03. Inventario de inteligencia emocional	109
Anexo 04. Índice de discriminación si se elimina el elemento en el instrumento: inteligencia emocional	111
Anexo 05. Índice de discriminación si se elimina el elemento en el instrumento: satisfacción laboral	114
Anexo 06. Matriz de consistencia	117
Anexo 07. Matriz instrumental	118
Anexo 08. Operacionalización de variables	119

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	81
Tabla 2. Inteligencia Emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	82
Tabla 3. Inteligencia Intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	83
Tabla 4. Inteligencia Interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	84
Tabla 5. Adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	85
Tabla 6. Manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	86
Tabla 7. Estado de Ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.	87
Tabla 8. Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.	88
Tabla 9. Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia intrapersonal en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.	90
Tabla 10. Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia interpersonal en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.	91

Tabla 11. Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral y adaptabilidad en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.	92
Tabla 12. Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral y manejo de estrés en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.	93
Tabla 13. Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral y estado de ánimo en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Satisfacción Laboral	81
Figura 02. Inteligencia Emocional	82
Figura 03. Inteligencia Intrapersonal	83
Figura 04. Inteligencia Interpersonal	84
Figura 05. Adaptabilidad	85
Figura 06. Manejo de Estrés	86
Figura 07. Estado de Ánimo	87

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado para despejar la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?

Para ello, se diseñó un plan de actividades basado en estudios de enfoque Cuantitativo, No experimental Transaccional y de Diseño Descriptivo Correlacional sobre una muestra probabilística de 94 docentes de la Institución Educativa en mención. Sobre los mismos se aplicó un instrumento denominado “Inventario de Inteligencia Emocional”, cuestionario que contiene una serie de frases cortas que empiezan planteando una descripción de ti mismo(a), indicando en qué medida cada una de las oraciones que aparecen en el formato son verdaderas, ello de acuerdo a cómo el profesional se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces. Paralelo a ello, se aplicó una encuesta de Escala de Satisfacción Laboral, que tiene como propósito conocer su opinión los docentes con respecto a diferentes aspectos de su satisfacción en el trabajo.

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la técnica estadística Tau_b de Kendall en forma sistemática. La aplicación de Tau_b de Kendall y el posterior análisis de los resultados obtenidos confirman la hipótesis principal de nuestra investigación, en la cual se observa claramente que el nivel de significancia es $0.016 < 0.05$. Dicho logro nos conducirá a la conclusión de que si existe una correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional docente, por lo que $p < \alpha$. Sin embargo, se observa que el grado de relación entre las variables es muy débil con un valor calculado de 0,208.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción Laboral. Insatisfacción Laboral. Emoción. Inteligencia Emocional. Habilidades Cognitivas.

ABSTRACT

This work was done to clear the following question: what is the relationship between job satisfaction and emotional intelligence in teachers of school Javier Heraud of San Juan de Miraflores in 2012.

To do this, we designed an activity of plan based on studies Quantitative approach, experimental Not Transactional and Descriptive correlational design on a probability sample of 94 teachers from the school in question. About the same applied a tool called "Emotional Intelligence Inventory" questionnaire containing a series of short sentences that start asking yourself a description of (a), indicating how each of the sentences that appear in the format are true, this according to how professional feel, think or act most of the time. Parallel to this, a survey was Job Satisfaction Scale, which aims to know the opinion of teachers regarding different aspects of job satisfaction.

For hypothesis, testing statistical technique was used Kendall tau_b systematically. Tau_b Applying Kendall and subsequent analysis of the results obtained confirm the hypothesis of our research, in which it is clear that the significance level is $0.016 < 0.05$. This achievement will lead us to the conclusion that yes there is a direct and significant correlation between job satisfaction and teaching emotional intelligence, so that $p < \alpha$. However, it is observed that the degree of relationship between variables is very weak with a calculated value of 0.208.

KEYWORDS: Job satisfaction, Job dissatisfaction, emotion, emotional intelligence and cognitive abilities.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones u organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda de que del proceso de adaptación a estos cambios se pueda obtener las metas y logros propuestos, para el cual es esencial disponer de personas satisfechas con su trabajo y con un alto nivel de inteligencia emocional, con ello aumentará claramente su rendimiento, su productividad y su satisfacción personal y profesional, ofreciendo como consecuencia un servicio de calidad, eficaz y eficiente.

Se observa en la investigación que la satisfacción laboral es un factor del ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño laboral, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas. Estas percepciones influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada.

Sin embargo, la satisfacción laboral se manifiesta no sólo en las Instituciones Educativas, sino también en otras entidades administrativas, dependiendo en gran medida de la inteligencia emocional de los trabajadores. Todos los estudios actuales sobre calidad y eficacia, así como las investigaciones sobre escuelas eficaces a las que se hace referencia en este estudio confirman que el director, tanto en su perfil profesional como técnico, experto en organización, como en su rol de líder institucional, es un factor determinante de la calidad educativa. Por ende, la satisfacción laboral es entendida como el efecto de la influencia ejercida por ciertas personas, especialmente los jefes o directivos, en el comportamiento de otros para lograr resultados óptimos.

En ese sentido, para su mejor comprensión esta investigación se encuentra estructurada en IV capítulos.

En el Primer Capítulo, aborda el Planteamiento del Problema, donde se hace mención de un problema correlacional entre la satisfacción laboral experimentada

por los docentes y la inteligencia emocional que influye de una manera significativa en los comportamientos y actitudes para manejar los conflictos observados en la institución, hecho que justifica nuestra investigación, pues consideramos legítimamente que ésta aporta sugerencias que contribuirán a mejorar la satisfacción laboral de los docentes al interior de la institución.

El Segundo Capítulo aborda el Marco Teórico, sustento básico que desarrolla de manera amplia, los constructos relacionados con la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, las definiciones conceptuales, teorías, modelos y evidencias empíricas, trabajos consultados que nos permiten afirmar que el campo de estudio de la satisfacción laboral en docentes es un área de investigación poco estructurada; es decir, no existe, de manera explícita o implícita, un modelo explicativo que defina la relación inteligencia emocional-satisfacción laboral, que es el objetivo de nuestra investigación.

En el Tercer Capítulo se examina el Marco Metodológico del estudio. En este bloque se indican las hipótesis de investigación, se definen en forma conceptual y operacional las variables de estudio, se declara el tipo de estudio y diseño de la investigación, así como la descripción de la población y la muestra de participantes, los instrumentos utilizados y las técnicas de recolección de los datos. Se considera los aspectos de la construcción de los instrumentos, así como su validez científica y confiabilidad.

En el Cuarto Capítulo se presentan los Resultados de nuestra investigación, primero describiendo independientemente ambas variables, para luego establecer las correlaciones entre ellas. Habráse de tener en cuenta que para la distribución normal de las variables paramétricas se usó la técnica estadística Tau_b de Kendall. Seguidamente, se discuten los resultados obtenidos, relacionándolos con resultados de otras realidades y hallazgos empíricos. Además se detallan las conclusiones, las recomendaciones, finalizando luego con las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El estudio de la satisfacción laboral y sus factores preponderantes ha sido un tema que en los últimos años ha cobrado relevancia en el campo de la educación. Ahora no sólo es un tópico dentro de las entidades administrativas sino también dentro de las organizaciones educativas.

En la actualidad, las diversas organizaciones -a nivel mundial- han empezado a otorgarle mayor relevancia al tema de satisfacción laboral. Numerosas investigaciones afirman que la satisfacción personal es una variable que influye poderosamente en el nivel de desempeño laboral, en la calidad y en la eficiencia. Por ejemplo, en los Estados Unidos de Norteamérica la OIT detectó que solo el 45% de trabajadores se hallan satisfechos con sus labores y que casi el 65% de personas menores de 25 años no están interesados en su trabajo.

En el contexto social peruano, los sectores medio bajo y muy bajo, reportan además de insatisfacción laboral, insatisfacción en áreas como la convivencia familiar, los amigos, la salud y consigo mismos, en contraposición al nivel alto y medio alto, quienes están relativamente satisfechos con sus labores, con su relación familiar, con los pares, con la salud, con la situación económica y consigo mismos (Alarcón, 2005). Lo anterior es corroborado por Tarazona (2005) a través de su estudio con escolares de dos niveles socioeconómicos y por Ly (2004), quien encuentra en una muestra de adultos a nivel de Lima que el nivel socioeconómico marca diferencias significativas en la satisfacción laboral, así tanto como en la situación económica y el nivel educativo.

Imprescindible aquí es recalcar que la preparación profesional para la inserción en el campo laboral ha permitido que día a día las exigencias sean mayores en este mundo globalizado, pues la humanidad entera enfrenta mayores desafíos comparados con generaciones en décadas pasadas.

En los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado laboral, el interés por el “Talento Humano” ha cobrado una especial relevancia primordialmente en el desarrollo personal, reconociendo la

importancia de abordar estudios sobre la conducta de las personas, dando paso a que la ciencia psicológica investigue aspectos relacionados con el comportamiento organizacional tales como: satisfacción laboral, motivación en el trabajo, estrés y bienestar laboral, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, condiciones de trabajo, liderazgo, evaluaciones del desempeño entre otros, utilizando para estos estudios variadas pruebas psicológicas que miden diferentes aspectos dentro del comportamiento organizacional.

En 1995 ya se cuestionaban los clásicos conceptos de éxito, capacidad y talento, afirmando que la excesiva importancia del coeficiente intelectual para clasificar a las personas en más o menos inteligentes era poco útil para predecir el futuro, haciendo referencia que los auténticos triunfadores del siglo XXI serán los individuos que muestren ser empáticos, tener dominio de sí mismos, automotivación, templanza, perseverancia, capacidad de entusiasmarse y entusiasmar con encanto. Características que son denominadas por Goleman como Inteligencia Emocional. Sin dejar a un lado ni restándole importancia al coeficiente intelectual, la inteligencia emocional de las personas comienza a tomar importancia dentro del área laboral como un aspecto predictor del éxito y desempeño laboral. Otro de los aspectos más debatidos y controversiales en los estudios del desempeño laboral es el efecto o relación que éste tiene con la satisfacción laboral. Algunos autores consideran que en las empresas conforme aumenta la satisfacción laboral, aumenta la productividad y la calidad en el trabajo; sin embargo, dentro de la realidad peruana - situando propiamente la observación en el ámbito educativo - se puede notar que la mayoría de personas manifiestan en alguna medida la insatisfacción laboral en sus empleos.

Por ello la variable satisfacción laboral es de gran importancia para los especialistas de recursos humanos, y es a partir de ésta que se puede determinar el nivel en que los empleados (léase docentes) sientan agrado o no por sus labores, e identificar cuáles son los aspectos en que la organización o institución está fallando, siendo este análisis el factor esencial para el desarrollo personal y profesional de los individuos, así como el logro de los objetivos organizacionales e institucionales.

Muchas empresas ignoran que para ser competitivas y enfrentarse con éxito al cambio al que la impele inexorablemente el mercado, han de saber motivar a su equipo humano, retener a los mejores, inculcarles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización. Y es precisamente aquí donde la satisfacción laboral se convierte en una herramienta estratégica clave para dar respuesta a esas necesidades, comprendiendo la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, prestando mayor atención a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores, cuando solo se buscaba la relación directa del trabajador con el rendimiento.

La Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores, no es ajena a esta problemática de insatisfacción laboral en sus docentes. En ella hemos podido observar en distintas ocasiones, especialmente en reuniones de personal docente, una notoria disconformidad con la organización del trabajo. ¿Motivos? Existe mucho favoritismo con algunos colegas, prima el amiguismo desde el personal administrativo a la hora de designar funciones y se privilegian los horarios de algunos docentes, situación que genera rechazo a este tipo de actitudes por parte de los no favorecidos. Pero por otra parte se vulnera la meritocracia. Por ejemplo, no se reconocen los logros alcanzados por los docentes respecto a las innovaciones educativas. La supervisión docente no satisface las expectativas de los docentes, pues resulta incompleta o prioriza el “papelismo”, la documentación ampulosa por encima de la calidad pedagógica de los docentes. Asimismo, las reuniones excesivas y la recarga laboral que los docentes forzosamente llevan a casa no permiten desempeñar los roles hogareños habituales, pues merman los propósitos de tener un hogar feliz en compañía de todos los miembros de la familia. Esta insatisfacción muchas veces genera situaciones emocionales que deberían ser manejados adecuadamente.

En ese contexto se considera de interés fundamental determinar, mediante un análisis descriptivo, algunos factores que permitan conocer la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional ante situaciones particularmente estresantes, donde las relaciones

interpersonales se ven nítidamente involucradas como también las emociones que afectan a uno mismo, las que podrían manejarse con adaptabilidad asertiva e inteligentemente en los docentes de la Institución Educativa “Javier Heraud”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?

1.2.2. Problemas Específicos

Las preguntas-clave del presente trabajo de investigación corresponden a los problemas específicos identificados en pleno trabajo de campo; entre las preponderantes mencionaremos las siguientes:

- 1) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?
- 2) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?
- 3) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?
- 4) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?

- 5) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San de Miraflores en el año 2012?

1.3. Justificación

La satisfacción laboral es un tema de interés mundial, por ello resulta importante su estudio en el ámbito educativo. Es lógico asumir que la satisfacción laboral docente resulta indispensable en el logro de los propósitos y fines educativos.

Por ello, cuando el personal de una Institución Educativa asume una conducta funcional, asertiva y optimista, los alumnos aprovecharán con conciencia los conocimientos y herramientas que se les ofrece, es decir, un maestro satisfecho reflejará en sus alumnos su buen desempeño.

En este sentido la inteligencia emocional desempeña un rol protagónico frente a los estados de insatisfacción laboral; pues actúa como una especie de amortiguador que le permite al trabajador un mejor desempeño en sus actividades, pues de no ser así afectaría los logros esperados de aprendizaje (en sus alumnos) y las relaciones intrapersonales e interpersonales del docente.

En razón con lo mencionado, nuestra investigación plantea su justificación desde el punto de vista:

1.3.1. Legal

La presente investigación se sustenta en el Reglamento para la elaboración y la Sustentación de la Tesis de Maestría, capítulo I, disposiciones generales:

Art. 1º El presente reglamento tiene por finalidad normar el proceso de elaboración y sustentación de la Tesis para obtener el grado académico de Magister en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Art. 2º El reglamento de Elaboración y Sustentación de la Tesis se sustenta en las leyes y normas siguientes:

- a) Ley Universitaria 23733
- b) Decreto Ley 882
- c) Estatuto de la Universidad
- d) Reglamento General
- e) Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

1.3.2. Teórico

Es un hecho corroborable que los trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o porque aprenden, son quienes producen y rinden más. De manera inversa, los trabajadores que se consideran mal pagados, maltratados, estancados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión y experiencias sobre su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Una de las teorías que contribuyen a la explicación de la satisfacción laboral es, la “teoría de los dos factores” de Herzberg (1967), en ella establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo sostiene que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se sentirá insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo solo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro).

Por otro lado, estudios realizados por Lawler y Locke, sostienen que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Con esta concepción pone de manifiesto la importancia de perseguir la satisfacción del empleado como medio para lograr mejores resultados y agilizar las organizaciones.

1.3.3. Epistemológico

Nuestra investigación ha sido planteada bajo las leyes del método científico. Para ello, el tipo de investigación empleado es de carácter descriptivo-correlacional, cuyo método utilizado se basa en el enfoque cuantitativo, no experimental, transaccional.

Para la recolección de la información se emplearon dos encuestas: La Escala de satisfacción laboral (adaptado de, delgado Gonzales, 2005) y el inventario de Inteligencia emocional (ICE: Na de BarOn, 1997), los cuales fueron aplicados a una muestra de 94 docentes, de una población de 124, cuyos resultados muestran que si existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional de los docentes de la I.E. "Javier Heraud" del distrito de San Juan de Miraflores.

1.3.4. Metodológico

De los resultados encontrados se llegaron a conclusiones válidas, las cual nos ha permitido emitir juicios de valor y plantear alternativas que permitan mejorar el estudio de la satisfacción laboral. Además consideramos, que los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos que se han empleado en esta investigación se puedan aplicar en otros estudios similares.

Asimismo, damos a conocer los resultados de nuestra investigación a las autoridades de la I.E. de manera que aprecien y analicen los hallazgos y puedan tomar decisiones y cambios en bien de la comunidad educativa.

1.4. Limitaciones

En el proceso de la investigación encontramos ciertas dificultades que se superan progresivamente, entre las cuales podemos mencionar:

Existen muchos trabajos relacionados con la inteligencia emocional tanto como con la satisfacción laboral, mas no así en relación a las dos variables dentro de un mismo estudio.

El excesivo costo de los libros imposibilitaba su adquisición, dada la precaria situación económica de los investigadores.

Tiempo muy limitado, por parte de los investigadores, debido a la carga laboral paralela a los estudios de maestría.

1.5. Antecedentes

1.5.1. Antecedentes internacionales:

Fuentes (2002), en su tesis titulada: “Incidencias de la satisfacción laboral docente y el ambiente de aula en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios”, en Chile, tenía como objetivo evaluar las interrelaciones de los constructos “Satisfacción Laboral Docente”, “Ambiente o Clima Social de Aula” y la capacidad predictiva de ellos en el Rendimiento Académico de los estudiantes universitarios de III, V, VII y IX nivel pertenecientes a las carreras de Ingeniería Comercial y Servicio Social de dos Universidades, la Universidad Autónoma del sur y la Universidad de la Frontera. En conclusión, los resultados obtenidos en esta investigación generaron evidencias empíricas a las hipótesis planteadas en el estudio, comprobando que las variables satisfacción laboral docente y clima o ambiente social de aula, se correlacionan significativamente entre sí y con el rendimiento académico de los alumnos de las universidades consideradas en esta investigación.

Gonzales (2003), y su tesis titulada: “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes del colegio universitario de

Caracas”, Venezuela. Tal estudio se insertó en la investigación de campo, documental y proyectiva. Se aplicó un cuestionario descriptivo del clima organizacional y nivel de satisfacción, diseñado por Holpin y Crofts, a los directores de programas y docentes del citado instituto. En conclusión, la investigación realizada revela un clima abierto y un nivel de satisfacción moderado entre los docentes, percibido por los directores con mayor tiempo en el cargo. Es de hacer notar que los directores evidencian que el clima organizacional no corresponde con el nivel de satisfacción de los docentes de la referida institución.

Tejeda (2007) y su tesis titulada: “Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y el Colegio Adventista Dominicano en el 2006”, realizada en la República Dominicana. El mencionado trabajo contó con una muestra de 70 docentes incluyendo, vicerrectores, directores y decanos. El estudio procuró determinar algunos factores intrínsecos y extrínsecos como predictores de la satisfacción laboral, y las diferencias significativas según algunas características demográficas, en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano. Paralelo se utilizó el método de regresión lineal múltiple, y así determinar los factores predictores de la satisfacción laboral. Para el análisis estadístico se utilizaron la prueba t de Student y el ANOVA para observar las diferencias entre los factores demográficos y la satisfacción laboral. En conclusión, de la investigación realizada se encontró que los docentes de la población en estudio manifestaron una satisfacción laboral favorable y estar satisfecho con el desarrollo de su vocación en su labor docente, ejercida con sus compañeros de trabajo y con el apoyo de sus superiores. A los docentes investigados les resultó estimulante el lugar de trabajo y el ser reconocido por su desempeño.

1.5.2. Antecedentes nacionales:

Bazán y Vásquez (2007) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima emocional y su relación con la calidad de las prácticas pre-

profesionales III y V en estudiantes de la E.A.P. educación secundaria, UNS-2007”, Chimbote, tuvo como objetivo demostrar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima emocional con la calidad de las prácticas profesionales III y V, en estudiantes de la E.A.P. de educación secundaria, UNS-2007. Para determinar la población de estudio se tomó una muestra probabilística de 93 estudiantes al azar, de un total de 181 alumnos matriculados en las asignaturas de prácticas pre-profesionales III y V de las diferentes especialidades de la E.A.P. educación secundaria. Las conclusiones de esta investigación determinaron que la población en estudiada desarrolla tres niveles de inteligencia emocional, según los resultados de la aplicación del cociente emocional de BarOn y la prueba de hipótesis demuestran la relación entre la inteligencia emocional y clima emocional y la supervisión oportuna sobre el clima emocional de un aula.

Garaycochea y Alarcón (2004) en su tesis titulada “Inteligencia emocional en ejecutivos del consorcio Bon Gourmet de Arequipa”, fue determinar si los ejecutivos del nivel I y II (según el organigrama de la empresa) poseen una adecuada inteligencia emocional, para mejorar óptimamente el consorcio Bon Gourmet. Para ello se evaluaron ocho ejecutivos, cuatro del nivel I y cuatro del nivel II según su tiempo de servicio. El instrumento de medición aplicado fue el test de Riback de cociente emocional del ejecutivo, siendo su confiabilidad relativa en la medida que se utiliza y se va comprobando su efectividad respecto al cociente emocional en los ejecutivos estudiados. Por lo tanto se llegó a la conclusión de que los ejecutivos del nivel I alcanzaron excelentes promedios de inteligencia emocional en comparación con los ejecutivos del nivel II del Consorcio Bon Gourmet. Esto demuestra que los ejecutivos del nivel I poseen adecuadas capacidades y aptitudes emocionales para manejar óptimamente la organización, teniendo en cuenta que son personas que toman decisiones

pertinentes y que a su vez mantienen una interacción directa con otras empresas.

Niño, Paredes y Sánchez (2009), en su tesis denominada, “Inteligencia emocional y desempeño docente de las profesoras de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. 2009”, tuvo como objetivo determinar el grado de relación existente entre el desempeño docente y la inteligencia emocional de las profesoras del nivel inicial del distrito de Chiclayo durante el año escolar 2009. En la investigación realizada se trabajó con una muestra de 69 profesoras del nivel inicial del distrito de Chiclayo, y para comprobar la hipótesis se optó por el diseño descriptivo correlacional, cuyos instrumentos utilizados para evaluar cada variable fueron un cuestionario de desempeño docente elaborado por el equipo investigador y el test de inteligencia emocional de BarOn (I-CE). Los resultados obtenidos se procesaron estadísticamente, concluyendo que existe relación directa altamente significativa ($p < 0,01$) entre la inteligencia emocional y el desempeño docente cuyo grado de relación es fuerte ($r=0,642$). Respecto a los resultados, estos se ven reflejados en los niveles de inteligencia emocional de las profesoras, donde el 52,2 % se encuentra en un nivel alto, el 29 % en un nivel medio y el 18,8 % en un nivel bajo, mientras que en relación al desempeño docente, el 84,1 % se encuentra en un nivel bueno, y el 15,9 en un nivel regular.

1.5.3. Antecedentes locales:

Vásquez (2006), en su tesis denominada, “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza” en Lima, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario.

Sus conclusiones fueron: los profesionales de enfermería en un 48%, tiene un nivel medio de motivación, siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja.

En cuanto a la satisfacción laboral el 54% de las /los profesionales de enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos.

De manera que, se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Zubizarreta (2011), en su investigación denominada “Relación entre clima y satisfacción laboral en el liceo naval “Almirante Guise”, Lima, tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el clima y la satisfacción laboral en el personal del Liceo Naval “Almirante Guise” que están directamente asociados a los procesos que se emplean y sus respectivos resultados, teniendo en consideración que el capital humano es el medio más importante para el éxito organizacional. El tipo de estudio utilizado es no experimental, descriptivo explicativo, transversal correlacional, la muestra y la población de estudio comprende 195 personas entre directivos, docentes, administrativos y operarios que se encuentran laborando en el Liceo Naval “Almirante Guise”.

Los resultados confirman la relación entre el clima y la satisfacción laboral en el personal del liceo naval “Almirante Guise”, determinándose que existe valores en el clima laboral que corresponde a una mayor satisfacción laboral, además existe una dimensión del clima laboral que tiene mayor vinculación directa con la satisfacción laboral y viceversa, así como la diferencia de opinión entre el personal masculino y femenino respecto de la percepción del clima laboral.

La conclusión a la que llega la investigación realizada es que la satisfacción laboral encontrada en los encuestados indica que el 57% de los encuestados manifiestan estar a gusto con el trabajo desarrollado en el Liceo Naval “Almirante Guise”.

Quispe (2011), en su tesis titulada “Inteligencia emocional en docentes de educación primaria y secundaria de instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra”, tuvo como objetivo comparar el nivel de inteligencia en docentes del distrito de Puente Piedra. La muestra estuvo conformada por 120 docentes del distrito de Puente Piedra, cuyas instituciones educativas pertenecen a la UGEL – 04, en el cual se encontró 51 docentes varones y 69 docentes mujeres cuyas edades fluctuaban entre los 27 y 62 años, con una media de 96.50 y una desviación estándar de 13.57. Para este estudio se utilizó el inventario de cociente emocional ICE de Baron, adaptado por Nelly Urrizaga.

Las conclusiones a la que llega esta investigación en relación a los resultados obtenidos indican que el nivel de inteligencia emocional en los docentes es promedio (C.E. 96.99). A nivel de los subcomponentes, salvo empatía, todos los demás se encuentran en el nivel promedio, además el puntaje se da en el componente intrapersonal y el más bajo en el componente interpersonal. Finalmente no se encontró diferencias significativas a nivel de la inteligencia emocional entre docentes que enseñan en educación primaria y docentes que enseñan en educación secundaria

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

1.6.2. Objetivos específicos

- 1) Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia Intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 2) Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 3) Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 4) Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 5) Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Bases teóricas de la variable satisfacción laboral:

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Satisfacción laboral: La teoría de Lawler sostiene que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Con esta concepción pone de manifiesto la importancia de perseguir la satisfacción del empleado como medio para lograr mejores resultados y agilizar las organizaciones. Los empleados trabajamos en pro de unos resultados económicos y psicológicos (extrínsecos e intrínsecos). Es lo que nos hace avanzar y trabajar día a día. Ahora bien, dichas recompensas de por sí no marcan la satisfacción pues en la mente humana juegan muchas variables distintas que moldean la moral y la motivación.

Agrado hacia el trabajo docente: Cualquier empleado que se siente satisfecho con su trabajo cumplirá mejor sus deberes que aquel que no lo está. Respecto al trato a los empleados, Brown (citado en Carmona, 2007) afirma que las corporaciones importantes y que tienen una visión para permanecer en su negocio, deben tratar bien a sus empleados. Agrega que si el personal está comprometido con la empresa y se le toma en cuenta, será más productivo.

Uno de los aspectos que también influye en la satisfacción en el trabajo docente es el apoyo que éste recibe para realizar su labor. Pira (citado en Chacón, 2007) afirma que las compañías crecen gracias a su gente, pero de nada sirve contar con colaboradores entregados si no se les dan las herramientas y el espacio adecuado para desarrollarse. El mismo autor agrega que los empleados son personas, con calidad de vida, que necesitan ser motivados para desarrollarse como tales, para que esta satisfacción pueda hacer prosperar la empresa.

Las escuelas de sostén propio, como las escuelas particulares, ofrecen un servicio al público que por diversas razones prefiere este

tipo de servicio al que ofrece la escuela del estado. Se puede entender que el sostenimiento de este tipo de instituciones depende en gran medida de la matrícula. Si esto es así, la institución tiene un gran desafío: propiciar el ambiente que cualquier escuela debe tener como Institución Educativa de calidad para ser atractiva al cliente. Y su personal docente juega un papel definitivo en esta promoción de la institución. Al respecto Rojas (citado en Ortega, 2007) afirma que el ambiente laboral es importante y necesariamente se refleja en la calidad de la atención que el empleado da a los clientes.

Involucramiento en roles hogareños: Roles familiares y hogareños se definen como la distribución de las funciones asignadas por la sociedad a los integrantes de una familia. La institución familiar ha supuesto en el seno de cada sociedad una determinada distribución de roles entre los hombres y las mujeres (Colleri Porta, 1991). Rogers (citado en Delgado González, 2003), en un estudio longitudinal de doce años, revela que uno de los mejores predictores de la satisfacción laboral es el de las buenas relaciones matrimoniales. Salazar Rodríguez (2001) y Delgado González (2003) encontraron que el involucramiento en roles familiares y hogareños es un predictor de la satisfacción laboral en personal docente.

Reconocimiento de logros: Nelson (1998) menciona que el reconocimiento funciona bien en el ámbito individual cuando es inmediato, sincero, específico y se basa en el rendimiento. Produce mayor eficacia cuando procede del superior directo del empleado.

Robbins (1999) menciona que la importancia del reconocimiento de logros por parte de los directivos se basa en la teoría de las necesidades de Maslow y en la teoría de McClelland. Esta última teoría afirma que los individuos se pueden motivar por tres factores: la necesidad de poder, de afiliación y de logro. Esta teoría dice que las personas con necesidad de logro se sentirán motivadas por la presión de distinguirse, por el logro en relación con un grupo de esquemas, por la lucha por el éxito y por el deseo de reconocimiento.

Equidad en el trato laboral: Salazar (2002) encontró que sólo el 14% de las educadoras beliceñas opinaron no recibir el mismo trato de equidad en su salario en comparación con sus colegas varones. De la misma manera Delgado González (2005) declaró que la mayoría de los docentes opinó favorablemente con respecto al trato equitativo por parte de sus superiores.

Hagemann (2002) señala que lo más importante no es saber quiénes serían mejores en su trabajo, si los hombres o las mujeres, sino lograr un equilibrio entre los valores masculinos y femeninos. El mejor ambiente de trabajo se creará cuando haya una distribución justa de hombres y mujeres en todos los niveles.

No sólo a causa del género puede haber desigualdad. Koontz y Weihrich (2004), basados en la teoría de equidad, mencionan que si la gente siente que se le ha recompensado de forma inequitativa puede sentirse insatisfecha, reducir la calidad de su desempeño o abandonar la organización. En cambio, si percibe que las recompensas son justas es probable que mantenga el mismo nivel de calidad.

Condiciones laborales: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente les permita bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico y un adecuado diseño del lugar permitirán un buen desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Márquez, 2001, 11).

Delgado González (2005) indica que en su investigación 189 docentes opinaron, en cuanto a las condiciones administrativas, que no se realizan evaluaciones justas y que las condiciones del edificio, del ambiente de trabajo y de los planes de estudios son favorables, pero la iluminación, los salones de clases y los alrededores era necesario mejorarlos. Esta investigación concuerda con Salazar (2001) en su encuesta a docentes de sexo femenino en Belice, donde las

condiciones laborales resultaron ser un factor predictor significativo de la satisfacción laboral.

Chávez (2005) comenta que el ambiente es responsabilidad de la empresa, la cual debe proporcionar los medios para tener espacios laborales seguros y confortables; igualmente los trabajadores deben poner de su parte, pues con sus hábitos y actitudes pueden lograr la diferencia entre un ambiente favorable y uno realmente óptimo, que haga posible obtener, simultáneamente, satisfacción personal y productos y servicios de excelente calidad.

Supervisión docente: El comportamiento del supervisor es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral de todos los empleados. Realmente la relación no es simple. Los estudios han llegado a la conclusión de que los empleados con supervisores más tolerantes y considerados están más satisfechos que con supervisores indiferentes, autoritarios o discrepantes hacia los subordinados (Márquez, 2001).

Salazar (2001) señala que el apoyo e interacciones con los supervisores o facilitadores están vinculados con la satisfacción en el trabajo en general.

Denny (2001) dice que quienes se dedican a supervisar a otros tienen muchas cosas que controlar, como sus sentimientos personales acerca de sus subordinados.

Algunas veces su rendimiento se ve afectado cuando el empleado siente que no le cae bien a su jefe, o que lo trata injustamente y mientras otros reciben un trato preferencial.

Teoría de los dos factores de la satisfacción laboral

Herzberg y sus colaboradores (citados en Chruden y Sherman, 2002) mencionan que los dos factores de la teoría son motivación e higiene, también llamados extrínsecos e intrínsecos.

Los factores extrínsecos al trabajo, denominados de higiene, incluyen la supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo. Los factores intrínsecos al trabajo, denominados motivadores, incluyen posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos cuando no son satisfechos, aunque sí lo son no se asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio los segundos son factores que al ser satisfechos motivan a trabajar y realizar un mayor esfuerzo.

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es más profundo y estable: cuando son óptimos, provocan la satisfacción en las personas; cuando son precarios, la impiden por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos. Herzberg también los llama factores de satisfacción. (Chiavenato, 2000, p. 574).

El mismo autor afirma que para Herzberg los factores que producen satisfacción profesional en las personas están completamente desunidos y son diferentes de los factores que originan la insatisfacción profesional. El autor de ésta teoría cree que lo contrario a satisfacción no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción; y por consiguiente lo contrario de insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción y no la satisfacción.

La teoría de los dos factores de Herzberg sostiene, en primer lugar, que la satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña. Son los factores motivacionales o de satisfacción. En segundo lugar afirma que la insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, el salario, los beneficios recibidos, la supervisión, los compañeros y el contexto en general que rodea el puesto ocupado. Son los factores higiénicos o de insatisfacción (Chiavenato, 2000).

Shultz (citado en Atalaya, 1999) menciona que la clasificación de los factores intrínsecos y extrínsecos es arbitraria. No hay elementos rutinarios para considerar que los factores extrínsecos no puedan motivar al individuo y viceversa, no hay factores absolutos, pues tanto unos como otros pueden producir satisfacción e insatisfacción. Algunos factores de higiene, entre ellos los elogios y aumento salarial, también podrían cumplir la función de motivadores, puesto que llevan al reconocimiento de logro.

Variables relacionadas con la satisfacción laboral

Para Robbins (1998) los principales factores que determinan la satisfacción laboral son los siguientes: (a) reto del trabajo, (b) sistema de recompensa justo, (c) condiciones favorables de trabajo, (d) colegas que brinden apoyo y (e) compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo.

Márquez (2001) señala que la insatisfacción produce una baja eficiencia organizacional, que puede expresarse en diferentes conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

Acerca de la satisfacción e insatisfacción, Palafox (citado en Márquez, 2001) comenta que para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos y quehaceres, pero no tienen tanta claridad de lo que el personal espera de la empresa, que es máxima satisfacción en su trabajo.

El trabajador responde a la desatención y la manipulación de las empresas con la frase conocida “hacen como que me pagan, hago como que trabajo”, y es allí cuando el círculo de la insatisfacción baja la productividad; el personal es mal remunerado y por lo tanto insatisfecho.

Werther y Davis (1995) señalan que el resultado de la insatisfacción laboral puede afectar la productividad de la organización y deteriorar la calidad del entorno laboral.

Analizando una investigación de la Universidad de Harvard, Salazar (2001) menciona tres indicadores importantes de la posición profesional relacionados con la satisfacción en el trabajo: lograr desafíos, enfrentarse a ellos exitosamente y sentir la satisfacción del logro que el éxito brinda, siendo ésta la razón de la satisfacción laboral. Pues es necesario ser feliz en el trabajo y hacerlo con el mayor entusiasmo.

Díaz (2004) comenta que la mayoría de los trabajadores españoles creen que las buenas relaciones de trabajo son imprescindibles para realizar correctamente sus funciones.

Según Chruden y Sherman (2002) la satisfacción que reciben los individuos en su trabajo depende mucho del grado en el cual tanto el puesto como lo relacionado con él cubren sus necesidades y deseos. Por esta razón los administradores deben esforzarse para crear un clima que permita alcanzar tanto los objetivos de la organización como las necesidades psicológicas y sociales de su personal.

Según Kossen (1995) los factores motivadores o satisfactorios son: logros, el reconocimiento, el trabajo en sí, posibilidades de crecimiento y promoción y la responsabilidad. Afirma que estos factores sirven para motivar o satisfacer al empleado, aunque la ausencia de éstos no causará necesariamente descontento en el trabajador.

Sultz (1991, citado en Atalaya, 1999) menciona que en la satisfacción laboral también influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

Chruden y Sherman (2002) mencionan un estudio realizado de satisfacción con el trabajo, donde se destacan como variables que se medían con más frecuencia, (a) el contenido del trabajo, las

verdaderas tareas que se ejecutaban; (b) supervisión; (c) la organización y su administración; (d) oportunidades para progresar; (e) paga y otras prestaciones financieras; (f) compañeros de trabajo y (g) condiciones de trabajo.

Díaz (2004) menciona que los trabajadores españoles consideran que su trabajo es gratificante cuando gozan de (a) variedad de habilidades y funciones a realizar en el trabajo diario, (b) autonomía y (c) realimentación. También menciona otros puntos como: el diseño de las oficinas, el jefe directo, compañeros de trabajo y la compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo. También el empleado español se caracteriza por tener un alto grado de compañerismo, lo que se traduce en que su satisfacción por las relaciones interpersonales en el trabajo sea alta.

En el ámbito docente Martínez Sánchez y Ulizarna García (1998) consideran que las variables grado de la burocratización de la organización, ambigüedad o definición del papel desempeñado, ejercicio del poder-ausencia/exceso, grado y tono de la comunicación y contacto con superiores o iguales, conductas de supervisión o inspección, posibilidades y características de los estudiantes, grado de control impuesto y jerarquización democratización y ejercicio de poder en todos los niveles de la organización actúan como determinantes de la satisfacción/insatisfacción de los docentes.

2.1.2. Bases teóricas relacionadas con la variable inteligencia emocional

Evolución de los estudios realizados sobre inteligencia emocional.

Una de las ideas actuales más influyentes en cuanto a la inteligencia es la capacidad de adaptación. Es como si la idea de la globalización hubiese llegado a este campo de estudio de la Psicología, donde la inteligencia está muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo, la personalidad y en cierto sentido con la

salud mental. Esta necesidad se ve reflejada durante los años 70 hasta finales de los 80 ya que se empiezan a integrar emoción e inteligencia. Aparece un campo de investigación sobre cognición y afecto que busca examinar cómo las emociones interactúan con la inteligencia, así por ejemplo se plantea la cuestión de si los sujetos deprimidos podían ser más realistas y exactos en su percepción de la realidad o si los cambios de humor pueden potenciar la creatividad.

Ya desde la década de los noventa, los investigadores han comenzado a percatarse que las emociones y no el cociente intelectual, podrían ser las verdaderas medidas de la inteligencia humana. Por eso, se menciona que siendo ésta época considerada en todos los niveles como la época del cerebro, en el campo de la psicología se ha convertido en el boom de las emociones.

Las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea. Es un estado que sobreviene súbita y bruscamente en forma de crisis más o menos violentas y pasajeras.

En el ser humano la experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y por tanto influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.

Cada individuo experimenta una emoción en forma particular dependiendo de sus experiencias anteriores, aprendizaje, carácter y de la situación concreta. Algunas de las reacciones fisiológicas y comportamentales que desencadenan las emociones son innatas, mientras que otras pueden adquirirse.

Teorías psicológicas de la inteligencia emocional

Teniendo como precursor a Thorndike (1920, p. 228) quien se adelanta en el concepto de inteligencia emocional, pero vista desde un ámbito más social, tanto así que la llamó inteligencia social, definiéndola como “la habilidad para comprender y dirigir a los

hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”, siendo claramente antesala para la conocida y estudiada inteligencia emocional.

El concepto de IE nace con la necesidad de responder a una cuestión que puede parecer simple: ¿Por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a las diferentes contingencias de la vida? Este concepto fue desarrollado de manera seria y científica principalmente por Mayer y Salovey (1993: p.433), quienes fueron los primeros en utilizar el término Inteligencia Emocional y la definen como "un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno".

Gardner (1983) desarrollo la Teoría de las Inteligencias Múltiples que incluye las inteligencias intrapersonal e interpersonal. Gardner no mencionó específicamente la Inteligencia Emocional, su concepto dio pie a la creación de modelos sobre la Inteligencia Emocional.

Stenberg (1985) creó la Teoría Triárquica de la Inteligencia donde identificó la inteligencia práctica como las características y las habilidades que permiten a un individuo resolver problemas concretos, familiares y de la vida diaria. Stenberg expuso que el comportamiento inteligente está asociado inexplicablemente al contexto sociocultural donde ocurre y por lo tanto, implica la adaptación al ambiente, la selección de un ambiente mejor y la forma de actuar en el ambiente presente. El trabajo de Stenberg fomentó la investigación para una comprensión más amplia de la inteligencia y el desarrollo eventual del concepto Inteligencia Emocional desarrollado por Mayer y Salovey.

Goleman (1995), interpreta y resume las dos inteligencias de Gardner, llegando a lo que es la inteligencia emocional, refiriendo que es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones, estados

mentales, y que puede definirse como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

Cooper (1998), refiere la inteligencia emocional como aquello que nos motiva a buscar nuestro potencial único y nuestro propósito que activa nuestros valores íntimos y aspiraciones, transformándolos en cosas en las cuales pensamos. Es también la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las expresiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que nos brindarán más posibilidades en el desarrollo profesional Goleman (1998); véase Mercado (2000).

BarOn describe a la inteligencia emocional como "... una variedad de actitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de exigencias y profesiones del entorno. Como tal es un factor importante para determinar su capacidad de alcanzar el éxito en la vida e influir directamente su bienestar psicológico general".

Mercado (2000), refiere que la inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y valores verdaderos de una persona que dirige toda su conducta.

La Inteligencia Emocional, es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual, como lo menciona; Gardner (1993); Salovey y Mayer, (1990).

Las tesis psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la Inteligencia Emocional, las cuales abarcan desde las

biológico-neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales.

La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: La social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir la Inteligencia Emocional se ubicaría dentro del ámbito interpersonal. En el caso de la segunda, se pretende comprender la influencia de las características estables de la personalidad en situaciones diferentes. Y, por último, en el contexto emocional se examina las diferencias de desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Inteligencia intrapersonal: En 1983, Howard Gardner, psicólogo de la Harvard School of Education quien a través de su obra "Frames of mind" afirma que la inteligencia comprende múltiples dimensiones, combinando una variedad de aspectos cognoscitivos con elementos de la inteligencia emocional (o "personal" como él la llamó); esta dimensión comprendía, según él dos componentes generales que refirió como "capacidades intrapersonales" y "habilidades interpersonales".

La Inteligencia Intrapersonal consiste en el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta." (Gardner 1993).

En la actualidad, Goleman (1996, p. 74), interpreta a la inteligencia intrapersonal como "la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta".

Inteligencia interpersonal: También Howard Gardner, la define como la capacidad de comprender a los demás (cómo actúan, qué los motiva, cómo relacionarse o cooperar satisfactoriamente con ellos). En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hallan ocultas.

Goleman (1996, p. 74), interpreta y resume esta capacidad, propuesta por Gardner, como "la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas".

Adaptabilidad: Teoría triárquica-Sternberg.- La teoría triárquica de la inteligencia, desarrollada por Robert J. Sternberg, fue de las primeras en ir contra el enfoque psicométrico y adoptar un acercamiento más cognitivo.

La definición de Sternberg de la inteligencia es "actividad mental dirigida con el propósito de adaptación a, selección de o conformación de, entornos del mundo real relevantes en la vida de uno mismo", que significa que la inteligencia es cuán bien un individuo trata con los cambios en el entorno a lo largo de su vida. La teoría de Sternberg abarca tres partes: componencial, experiencial, y práctica.

Inteligencia componencial-analítica: Inteligencia componencial, relacionada con la dimensión de adaptabilidad es a grandes rasgos la capacidad para adquirir y almacenar información. Sternberg identifica tres componentes primordiales en esta inteligencia: los meta componentes, los componentes de rendimiento y los componentes de adquisición de conocimiento.

Los meta componentes relacionado con el sub-componente de solución de problemas son aquellos que le permiten al individuo resolver problemas y tomar decisiones efectivas, es decir enfrentar los problemas más que evitarlos. Los que indican a nuestra mente cómo actuar y utilizar la mayor parte de capacidad de gestión del cerebro humano.

Los componentes que van a recibir estas directivas y a actuar en base a ellas son los componentes de rendimiento. Estos son los procesos que nos permiten por ejemplo, percibir problemas en la memoria a largo plazo, relacionar términos y conceptos, y crear nuevas soluciones.

Por último, los componentes de adquisición de conocimiento son los mecanismos que utilizamos para obtener nueva información. Van a escoger selectivamente la información relevante y a descartar el resto. También se utilizan para combinar varios bloques de información. Las personas más dotadas son las que hacen un uso rápido y efectivo de estos componentes.

Según Sternberg, la inteligencia componencial está asociada a la capacidad analítica. Con esta capacidad, el individuo es capaz de separar los problemas en partes más pequeñas y encontrar soluciones que no eran evidentes.

Inteligencia experiencial-creativa: Se trata de la habilidad relacionada con el sub- componente de la prueba de la realidad, implica enfrentar nuevas experiencias. El comportamiento inteligente está marcado por dos características: el discernimiento o la habilidad para manejar de forma efectiva situaciones novedosas y la automatización, la habilidad de volverse eficiente y automático en el pensamiento y la resolución de problemas. Así la inteligencia implica la resolución de nuevos problemas y el hecho de convertir rápidamente las nuevas soluciones en procesos rutinarios capaces de aplicarse sin mucho esfuerzo cognoscitivo.

Las personas que tiene un buen desarrollo de su inteligencia experiencial son aptas para el manejo de situaciones novedosas, pueden hallar soluciones que la mayoría de las personas no percibirían. En cambio, un proceso automatizado es aquel que por repetición puede efectuarse con poco o nada de razonamiento adicional y ser ejecutado en paralelo con otras tareas.

Inteligencia práctica/Contextual: Esta teoría resalta la importancia de decidir vivir y trabajar en un contexto donde sea posible el éxito, de adaptarse a dicho contexto y de rediseñarlo en caso de ser necesario. Aquí, la cultura constituye un factor importante al definir la decisión, la adaptación y la configuración exitosa.

La adaptación ocurre cuando uno hace un cambio en sí mismo para ajustarse mejor a lo que le rodea. Por ejemplo, cuando el tiempo cambia y las temperaturas caen, la gente se adapta usando capas adicionales de ropa para estar abrigados.

El proceso de selección se emprende cuando se encuentra un ambiente alternativo totalmente nuevo para sustituir un ambiente anterior que era insatisfactorio para las metas del individuo. Por ejemplo, los inmigrantes dejan sus vidas en sus países de origen donde aguantaban dificultades económicas y sociales y vienen a América en búsqueda de una vida mejor y menos opresiva.

La eficacia con la cual un individuo encaja en su ambiente y se enfrenta con situaciones cotidianas refleja el grado de inteligencia de adaptabilidad.

Manejo de estrés: Aarón Beck (1976) y Albert Ellis (1977). Ambos suponen que nuestra respuesta cognitiva a los sucesos (y no los propios sucesos) determinan nuestro estado de ánimo, y que los sentimientos de malestar u otros estados emocionales negativos son una consecuencia de un pensamiento “distorsionado o irracional”. Es decir, consideran que el estrés es una mala interpretación de los sucesos del entorno o de cogniciones que exageran los elementos negativos de los eventos y pierden de vista cualquier aspecto positivo

de la situación. Beck se refería a los pensamientos que provocan emociones negativas como asunciones automáticas negativas. Vienen de la mente en forma automática, como la primera respuesta del individuo a una situación concreta, se encuentran fuera de lógica y no se basa en la realidad. A pesar de ello su propio automatismo implica que no se cuestionen y se acepten como ciertos. Beck identificaba dos modelos de cognición: las cogniciones superficiales son aquellas de las que somos conscientes. Podemos acceder a ellos y mencionarlos con relativa facilidad. A ellos subyace un conjunto de creencias inconscientes sobre nosotros mismos y nuestro mundo, conocidas como esquemas cognitivos, que influyen sobre nuestras cogniciones superficiales que a su vez afectan a nuestras emociones, conductas y grado de activación fisiológica. Los pensamientos que provocan estrés por ejemplo dan lugar, a un incremento de la activación del sistema nervioso simpático un comportamiento que puede ser más o menos útil para resolver el problema que está teniendo y a un sentimiento de malestar, presión o ansiedad.

Estado de ánimo: Según Salovey & Mayer (1990), la inteligencia emocional involucra el siguiente aspecto: La evaluación y expresión de la emoción del yo, referido a la identificación y comprensión de las emociones en uno mismo, es decir la persona se percata tanto de su estado de ánimo como de sus pensamientos lo que le da un mayor control sobre su vida.

La regulación de las emociones de sí mismo y de los demás, referida a la dirección de las emociones en uno mismo, a la meta-experiencia del estado de ánimo, evaluando y actuando para cambiar nuestros estados de ánimo desagradables mientras mantenemos los agradables.

Modelos teóricos de la Inteligencia Emocional

Durante las últimas décadas, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de Inteligencia Emocional. En términos

generales, los modelos desarrollados se han basado en tres perspectivas: Las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia. A su vez, al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la Inteligencia Emocional como una teoría de inteligencia, Salovey y Mayer, (1990), realizan una distinción entre los modelos mixtos y de habilidades. Los modelos mixtos se caracterizan por una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento directo y aplicativo Goleman (1995); Cooper y Sawaf, (1998); mientras que los modelos de habilidad se centran en el análisis del proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos. Salovey y Mayer, (1998).

A continuación se describirán los principales modelos de la inteligencia emocional:

Modelo basado en la habilidad

Efectivamente, las emociones expresan las relaciones que tenemos con una persona, un amigo, un familiar, o entre nosotros. El modelo más destacado aquí es: El modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad.

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990); en Gabel (2005) definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias.

El modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o modelo de habilidad, concibe a la inteligencia emocional, como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una

tradición psicomotriz. Salovey y Mayer (1990). Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar las emocionales.

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior Gabel (2005). La capacidad más básica es la percepción y la identificación emocional. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

Etapa I: Expresión y Percepción de la Emoción. Es una habilidad básica de procesamiento de información interna y externa en relación con la emoción. Por ejemplo los individuos que padecen de alexitimia son incapaces de expresar sus emociones verbalmente ya que no logran identificar sus sentimientos.

Se ha comprobado que los individuos que logran comunicar sus emociones generalmente se muestran más empáticos y menos deprimidos de aquellos que los hacen de forma inadecuada (Mayer, Dipaolo y Salovey 1980; véase Cabanillas, 2002).

Con esta habilidad de tener en cuenta las emociones de los demás se puede responder más efectivamente al ambiente y construir una red social favorable que los ayuden en determinadas situaciones (Salovey, Bedell, Detweier y Mayer 1999; véase Cabanillas, 2002).

Etapa II: Facilitación emocional del pensamiento. Los efectos que tienen los estados emocionales pueden encaminarse en relación a diversos fines, si la persona vivencia emociones positivas probablemente obtenga resultados positivos. En cambio si son negativos puede provocar resultados negativos.

Así mismo se han encontrado que las emociones originan estructuras mentales diferentes de acuerdo al tipo de problema que se ha generado, es decir, las emociones crean diferentes estilos de información. Este proceso genera estructuras mentales útiles para tareas creativas en las que se requiere pensar intuitivamente con flexibilidad si los efectos fueron positivos. De lo contrario si fueron efectos negativos se lentifica la capacidad de resolución del problema, utilizando estrategias ligadas al detalle o utilizando estilos focalizados y deliberados.

Etapa III: Rendimiento y análisis de la información emocional. La importancia que tiene esta habilidad es de ponerle nombre a las emociones y reconocer una relación con el léxico emocional (significados emocionales). El individuo emocionalmente inteligente puede reconocer de manera óptima las condiciones en las que hay que describir una situación específica en relación a los estados emocionales de sí mismo como de los demás.

En conclusión lo anteriormente mencionado nos da a conocer la complejidad de dominio de la inteligencia emocional, ya que las emociones podrían relacionarse de diferentes formas, provocando diversos resultados.

El entendimiento y análisis de las emociones incluyen también la habilidad de reconocer la transición entre las emociones.

Etapa IV: Regulación de la emoción.- No sólo es importante conocer las emociones que día a día tenemos sino también desarrollar la forma de regular, manejar debidamente la emoción de acuerdo a la situación en la que se encuentra, lo cual provoque emociones más adaptativas. Luego deben implementarse habilidades que eviten resultados desagradables y por el contrario, generen resultados positivos.

A través de la experiencia autoreflexiva emocional, las personas aprenden las causas y consecuencias de sus experiencias

emocionales. El conocer la emoción nos permite crear teorías del cómo y el porqué de las emociones. Es por eso el conocerse a sí mismo genera una regulación emocional eficaz y un bienestar mayor.

Modelos mixtos.

Los modelos mixtos integran diversas características de personalidad, que se componen para dirigir una determinada actitud frente a diferentes acontecimientos a los que está inmerso el ser humano. Los modelos que destacan en este aspecto son:

Modelo de las competencias emocionales de Goleman.

Goleman reconoce que su modelo es de amplio espectro, señalando que el término “Resiliencia del yo” es bastante cercano a la idea de la inteligencia emocional. Así mismo advierte que la inteligencia emocional puede estar comprendida en el término carácter Goleman (1996); véase Cabanillas (2002).

Goleman definió la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan, a las personas, el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría del desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada como una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. La estructura de su modelo está compuesta por cinco áreas que son:

Entendimiento de nuestras emociones: Lo cual constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

Reconocimiento de las emociones personales “en el momento”.

Monitoreo de los sentimientos “de momento a momento”.

Manejo de emociones: Es la que permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento.

Ocupándose de las emociones para que sean apropiadas.

Habilidades para “aliviarse” a sí mismo.

Habilidad de “dejar fuera” la ansiedad desenfrenada o la irritabilidad.

Auto motivación: Esto ayuda a aumentar la competencia no solo social sino también la sensación de eficiencia con uno mismo y su entorno.

Emociones al servicio de uno mismo.

Retrasar la satisfacción y los impulsos, poniéndose en el estado “flujo”.

Reconocimiento de las emociones en otros: Es tener en cuenta las emociones de los otros sintonizando adecuadamente, lo cual permite relacionarse mejor, tener un conocimiento empático y armonizar con la necesidad.

Manejo de las relaciones: Esto nos permite un adecuado nivel de interrelación con los demás, como: habilidad en el manejo de las emociones de otros y actuando recíprocamente con otros.

Modelo de Inteligencia emocional y social de BarOn (1997); cit. por Ugarriza (2001): Define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de BarOn (inteligencias no cognitivas) se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente BarOn (2000); en Gabel (2005). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- 1) El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- 2) El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- 3) El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- 4) El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- 5) El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

Además, BarOn dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social BarOn, (2000) cada uno de éstos elementos se encuentran interrelacionado entre sí.

Componentes conceptuales de los indicadores de la inteligencia emocional.

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ICE de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

Componentes intrapersonales (CIA): Ésta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando. Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes:

Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM): Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

Serías deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitímicas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

Asertividad (AS): Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales. Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos.

Autoconcepto (AC): Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La autoaceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.

Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, autoseguridad, autoconfianza y los de autoadecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autorrespeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

Autorrealización (AR): Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El

esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo.

La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

Independencia (IN): Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia.

En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

Componentes interpersonales (CIE): Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

Empatía (EM).- Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser

sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

Relaciones Interpersonales (RI).- Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables.

La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano. Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

Por lo general, esta habilidad emocional requiere mostrar sensibilidad hacia otros, un deseo de establecer relaciones y sentirse satisfecho con ellas.

Responsabilidad Social (RS).- Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal.

Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad.

Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas

poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

Componentes de adaptabilidad (CAD): Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas.

Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

Solución de Problemas (SP).- Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones.

Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

Prueba de la Realidad (PR).- Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.

El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos.

Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

Flexibilidad (FL).- Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. Teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

Componentes del manejo de estrés (CME): Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

Tolerancia a la Tensión (TT).- Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado.

Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

Control de los Impulsos (CI).- Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

Componentes del estado de ánimo general (CAG): Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

Felicidad (FE).- Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiéndose capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

Optimismo (OP).- Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias.

El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.

2.2. Definición de términos básicos:

Inteligencia.-Capacidad de comprender, evocar, movilizar e integrar constructivamente lo que se ha aprendido y de utilizarlo para enfrentarse a nuevas situaciones. (Enciclopedia de la Psicología Océano, 1983, pág. 152).

Emoción.- Estado somático y psíquico que se produce en un individuo como respuesta a un acontecimiento inesperado y que tiene una significación particular para él. (Enciclopedia de la Psicología Océano, 1983, pág. 101).

Empatía.- Stotland (1969) se sitúa entre los primeros autores en definir la empatía desde el punto de vista afectivo, considerando ésta como “la reacción emocional de un observador que percibe que otra persona está experimentando o va experimentar una emoción” (1969, pág. 272).

Felicidad.-Estado de ánimo de plena satisfacción. Lo que ocasiona dicho estado. (Diccionario Enciclopédico Lexus, Edición 2007, pág. 397).

Optimismo.- Disposición o tendencia a juzgar y ver las cosas de un modo favorable. (Diccionario Enciclopédico Lexus, Edición 2007, pág. 397).

Satisfacción.- Estado de un organismo cuando las tendencias motivantes que predominan corrientemente han llegado a la meta o a la obtención de ese estado. (Enciclopedia de la Psicología Océano, 1983, pág. 218).

Autonomía.- Estado y condición del individuo o pueblo que se gobierna con entera independencia. Potestad de que pueden gozar dentro del Estado, municipios, provincias, regiones u otras entidades, para regir sus propios intereses. (Diccionario Enciclopédico Lexus, Edición 2007, pág. 108).

Equidad.-Igualdad de ánimo. Bondadosa templanza habitual; propensión a dejar guiar por el sentimiento del deber. Justicia natural por oposición a lo legal. (Diccionario Enciclopédico Lexus, Edición 2007, pág. 354).

Tolerancia.-Respeto y consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque entren en contradicción con los propios. (Diccionario Enciclopédico Lexus, Edición 2007, pág. 937).

Responsabilidad.- Obligación de responder de las consecuencias de las propias acciones o de las de otro. Calidad de responsable. (Diccionario Enciclopédico Lexus, Edición 2007, pág. 823).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis principal

- 1) Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

3.1.2. Hipótesis secundarias

- 1) Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 2) Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 3) Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 4) Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.
- 5) Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual

Satisfacción Laboral: La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.

Inteligencia Emocional: Hace referencia a la habilidad para reconocer y procesar la información que transmiten las emociones y sus relaciones

con el entorno y, a partir de esto, razonar y resolver problemas eficazmente.

3.2.2. Definición operacional

Satisfacción Laboral								
Dimensión	Indicadores	Items	Instrumento	Valoración				
				1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral	Administración	1,2	ESCALA DE SATISFACCION LABORAL DELGADO GONZALES 2003	5. Muy satisfecho 4. Satisfecho 3. Ni satisfecho ni insatisfecho 2. Insatisfecho 1. Muy insatisfecho				
	Superior inmediato	3						
	Supervisión de la dirección	4						
	Reglas de trabajo	5						
	Promoción y estatus del personal	6,7,8						
	El salario	9						
	Préstamo	10						
	Valores	11						
	Relaciones con los compañeros	12,13						
	Autonomía	14						
Agrado hacia el trabajo docente	Enseñanza	15,16		1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre				
	Métodos	17						
	Alumnos	18,19						
	Desafíos	20						
	Labor docente	21,22,23						
Involucramiento en roles hogareños	Compromiso y responsabilidad	24,25,26						
	Necesidades personales	27,28,29						
Reconocimiento de logros	Felicitaciones de los compañeros	30						
	Felicitación del supervisor inmediato	31						
	Reconocimiento público	32						
	Reconocimiento de alumnos	33						
	Elogio del supervisor	34						
	Ignorancia al éxito	35						
	Elogio de los padres	36						
Equidad en el trabajo	Salario equitativo	37						
	Abuso de autoridad	38						
	Condiciones iguales	39						
	Equidad de género	40,41,42 43						
Condiciones	Mantenimiento	44						
	Materiales educativos	45						

laborales	Planes y programas de estudio	46		
	Ambiente de trabajo	47		
	Alrededor de la escuela	48		
	Instalaciones	49		
	Comunicación clara	50,51		
	Iluminación	52		
	Evaluación justa	53		
Supervisión docente	Atención	54		
	Apoyo	55		
	Trato igualitario	56		
	Favoritismo	57		
	Instrucciones sin sentido	58		
	Asistencia	59		
	Material a disposición	60		
	Sugerencias	61,63		
	Ayuda	62		
	Sentirse incomodo	64		

Inteligencia Emocional				
Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Valoración
Inteligencia intrapersonal	Comprensión de emociones de sí mismo	1,2,3,4,5,6	Inventario de la Inteligencia Emocional (ICE:NA de Baron, 1997) Adaptado por los investigadores	Escala valorativa (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
	Asertividad.	7,8,9,10		
	Autoconcepto.	11,12,13,14		
	Autorealización.	15,16,17,18,19		
	Independencia.	20,21,22,23		
Inteligencia interpersonal	Empatía.	24,25,26,27		
	Relaciones interpersonales.	28,29,30,31,32,33,34		

	Responsabilidad social	35,36,37		es mi caso.
Adaptabilidad	Solución de problemas.	38,39,40,41,42		
	Prueba de la realidad.	43,44,45,46,47		
	Flexibilidad.	48,49,50		
Manejo de estrés	Tolerancia al estrés.	51,52,53,54		
	Control de impulsos.	55,56,57,58,59		
Estado de ánimo	Felicidad.	60,61,62,63,64		
	Optimismo	65,66,,67,68		

3.3. Metodología

3.3.1. Tipo de estudio

Básica: En tanto pretende incrementar los conocimientos científicos partiendo de un marco teórico, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Descriptivo: El objetivo es medir las variables independientemente para ver los resultados que servirán para describir el fenómeno de interés.

Correlacional: Este trabajo es una investigación de tipo correlacional, porque pretende determinar la correlación entre la satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional

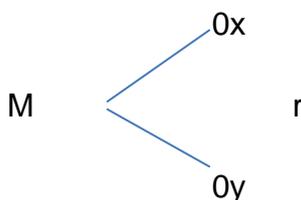
3.3.2. Diseño

Este estudio corresponde a un diseño no experimental, porque pretende observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, para después analizarlos sin intentar manipular intencionalmente ninguna variable con el propósito de observar los

efectos sobre otras variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006)

Transversal: en relación al tiempo, ya que se recolectará información aplicando el instrumento en un momento único.

Su diagrama representativo del diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de investigación

Ox = Observaciones de la variable satisfacción laboral

Oy = Observaciones de la variable inteligencia emocional

r = Relaciones entre variables

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población:

Nuestro estudio materia de investigación estuvo dirigido a una población de 124 docentes de ambos sexos del nivel de Educación Secundaria de la Institución Educativa “Javier Heraud” del distrito de San Juan de Miraflores en el año 2012.

3.4.2. Muestra:

La muestra de la presente investigación es de tipo probabilística, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos y está conformada por 94 docentes.

Para determinar el tamaño de la muestra general se utiliza la fórmula estadística de proporciones de una población finita, correspondiente a un muestreo aleatorio simple.

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra que se desea encontrar =?

N = Tamaño de la población = 124

Z = Nivel de confianza al 95% establecido por el investigador = 1.96

p = Probabilidad de éxito (50% ó 0,5).

q = Probabilidad de fracaso (50% ó 0,5).

e = Margen de error permisible establecido por el investigador = 0.05

Remplazando valores tenemos:

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

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(124)}{(3.8416)(0.5)(0.5) + 0.0025(123)}$$

$$n = 94$$

Luego, para la distribución muestral por cada especialidad se empleó la siguiente fórmula:

$$n/N = fh$$

$$n/N = 94/124$$

Áreas curriculares	Nº de docentes	
	Población	Muestra
.Matemáticas	20	15
.Ingles	09	07
.Ciencia tecnología y Ambiente	15	11
.Comunicación Integral	19	14
.Religión	10	08
.FCC, HGE y PFRH	16	12
.Educación Física	10	08
.Educación Artística	09	07
.Educación para el Trabajo	16	12
Total	124	94

3.5. Método de Investigación:

Teniendo en cuenta el tipo de diseño de nuestra investigación y las características de las variables en estudio, se utilizó el enfoque cuantitativo No experimental transaccional de tipo descriptivo correlacional escogido para este fin.

Para la ejecución de esta investigación se utilizó dos instrumentos: la escala de satisfacción laboral, encuesta que tiene como propósito conocer su opinión con respecto a diferentes aspectos de la satisfacción laboral como docente y, el inventario de inteligencia emocional, cuestionario que contiene una serie de frases cortas que empiezan hacer una descripción del encuestado.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas:

Observación: Esta técnica nos permite identificar el nivel de satisfacción laboral de los docentes, y el nivel de inteligencia emocional según indicadores de las variables.

Luego de aplicada la encuesta a los docentes, se procesarán los datos y se construirán las tablas y figuras para la presentación de los resultados.

b) Instrumentos de Recolección de Datos

En el presente estudio, la recolección de la información, se hará a través de la técnica de la encuesta y el cuestionario restringido o cerrado como instrumental de investigación científica. El cuestionario consistirá en el uso dos instrumentos estandarizados tales como: Escala de Satisfacción Laboral, elaborado por Grajales Guerra y Salazar (2000) (Adaptado de, Delgado González, 2005) y el Inventario de Inteligencia Emocional (ICE: elaborado por BarOn, 1997) pero para fines de este trabajo ha sido adaptado por los investigadores.

A continuación se describe los instrumentos a utilizar:

-Escala de satisfacción laboral.- Elaborado por Grajales Guerra y Salazar (2000) (Adaptado de, Delgado González, 2005)

Originalmente el instrumento se elaboró para obtener información descriptiva en una investigación realizada en El Salvador, en la que participaron 476 educadoras (Grajales Guerra y Salazar, 2000). Luego se tradujo al idioma inglés para su aplicación a una muestra de 1,346 educadoras beliceñas (Salazar, 2001). Posteriormente, ya que el instrumento fue elaborado para educadoras del sexo femenino de habla inglesa, se tradujo al español y se hicieron algunas adecuaciones para que pudiese ser aplicado a una muestra de 189 docentes de ambos sexos, que laboraban en los niveles básico medio y superior en los planteles adventistas de México (Delgado González, 2005). El instrumento original constaba de declaraciones en la sección II; luego de eliminarse dos constructos quedaron declaraciones. Además se hicieron algunos ajustes en aquellas declaraciones que lo requirieron.

El instrumento consta de cuatro secciones. La primera sección (I) corresponde a la variable satisfacción laboral, con 14 reactivos cuya escala es tipo Likert con siete opciones: (a) totalmente insatisfecho(a),

(b) insatisfecho(a), (c) ligeramente insatisfecho(a), (e) ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a), (f) ligeramente satisfecho(a), (g) satisfecho(a) y (h) totalmente satisfecho. La sección II está conformada por 44 declaraciones con escala tipo Likert con cinco opciones para marcar: (a) nunca, (b) casi nunca, (c) a veces, (d) casi siempre y (e) siempre. Tiene declaraciones de los posibles factores extrínsecos e intrínsecos predictores de la satisfacción laboral del trabajo en estudio. La sección III busca obtener información adicional en sentido sobre razones que causan satisfacción o insatisfacción y a la vez recomendaciones para mejorar de manera cualitativa. Está conformado por dos preguntas. La primera es: ¿Está usted totalmente satisfecho(a) con su trabajo como docente? Esta pregunta requiere que se mencionen las razones de la respuesta dada. La segunda pregunta es: ¿Qué recomendaría usted para mejorar la satisfacción laboral en su centro de trabajo? Finalmente la sección IV contiene las variables demográficas para obtener información de esta índole del grupo a estudiar.

Salazar (2001), con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento aplicado a 1,360 educadoras beliceñas, obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach para todo el instrumento de, .9247. También determinó el coeficiente de división por la mitad (Guttman) de, .8786. El coeficiente (alfa de Cronbach) para cada una de las variables fue el siguiente: nivel de satisfacción en el trabajo, .8701; nivel de agrado hacia el trabajo docente, .5814; nivel de reconocimiento de logros, .5920; percepción de equidad en el trato laboral, .6809; nivel de condiciones laborales, .8139 y valoración de la supervisión docente, .8770.

Delgado González (2005), quien tradujo el instrumento al español y lo adecuó para docentes de ambos sexos, determinó la confiabilidad del instrumento aplicado a una muestra de 189 docentes mediante un análisis del alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de, .9407 para todo el instrumento y, mediante el coeficiente de división por la mitad (Guttman), de .8824. Los índices de confiabilidad obtenidos para cada

variable fueron los siguientes: nivel de satisfacción laboral, .8993; nivel de agrado hacia el trabajo docente, .6585; nivel de reconocimiento de logros, .5532; percepción del grado de equidad en el trato laboral, .2925; nivel de condiciones laborales, .8186 y valoración de la supervisión docente, .8730.

Este instrumento está conformado por las dimensiones que se detallan a continuación:

Satisfacción laboral: Conformada por los indicadores y sus respectivos ítems: Administración (1;2), Superior inmediato (3), Supervisión de la dirección (4) Reglas de trabajo ,(5) Promoción y estatus del personal (6;7;8), El salario (9), Préstamos (10), Valores (11), Relaciones con los compañeros (12;13) y Autonomía (14)

Agrado hacia el trabajo docente: Conformada por los indicadores y sus respectivos ítems: La enseñanza (15; 16), Métodos (17), Alumnos (18; 19), Desafíos (20), y Labor docente (21; 22; 23).

Involucramiento en roles hogareños: Conformada por los indicadores y sus ítems respectivos: Compromiso y responsabilidad (24; 25; 26) y Necesidades personales (27; 28; 29).

Reconocimiento de logros: Conformada por los indicadores y sus ítems: Felicitación de los compañeros (30), Felicitación del supervisor inmediato (31), Reconocimiento público (32), Reconocimiento de alumnos (33), Elogio del supervisor (34), Ignorancia al éxito (35) y Elogio de los padres (36).

Equidad en el trabajo: Integrada por los indicadores y sus ítems respectivos: Salario equitativo (37), Abusos de autoridad (38), Condiciones iguales (39) y Equidad de género (40; 41; 42; 43).

Condiciones laborales: Conformada por los indicadores y sus ítems: Mantenimiento (44), Materiales educativos (45), Planes y programas de estudio (46), Ambiente de trabajo (47), Alrededor de la escuela (48),

Instalaciones (49), Comunicación clara (50;51), Iluminación (52), Evaluación justa (53).

Supervisión docente: Conformada por los indicadores y sus respectivos ítems: Atención (54), Apoyo (55), Trato igualitario (56), Favoritismo (57), Instrucciones sin sentido (58), Asistencia (59), Material a disposición (60), Sugerencias (61; 62), Ayuda (63) y Sentirse incómodo (64).

-Inventario de inteligencia emocional (ICE.- Elaborado por BarOn, 1997) pero para fines de este trabajo ha sido adaptado por los investigadores. El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes: 1) El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior. 2) El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás. 3) El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas. 4) El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control. 5) El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

El instrumento está conformado por 133 ítems cortos. Emplea respuestas de elección múltiple, tipo Likert. Se considera la autoclasificación de cinco puntos. Requiere aproximadamente entre 30 a 45 minutos para completar el test. Se aplica a personas de 16 a más años.

Se puede aplicar el I-CE en el ámbito educativo, industrial, clínico y áreas médicas. En los niveles educativos (secundaria, escuelas técnicas, universidades) es de gran ayuda para los psicólogos y los consejeros porque permite identificar la capacidad o inhabilidad de

afrontamiento emocional en el área académica y así aplicar terapias remediables a tiempo.

Este instrumento está conformado por las dimensiones que se detallan a continuación:

Inteligencia intrapersonal: Conformada por los indicadores y sus ítems respectivos: Comprensión de emociones de sí mismo (1;2;3;4;5;6), Asertividad (7;8;9;10), Autoconcepto (11;12;13;14), Autorealización (15;16;17;18;19) e Independencia (20;21;22;23).

Inteligencia interpersonal: Conformada por los indicadores y sus ítems correspondientes: Empatía (24;25;26;27), Relaciones interpersonales (28;29;30;31;32;33;34) y Responsabilidad social (35;36;37).

Adaptabilidad: Conformada por los indicadores y sus ítems respectivos: Solución de problemas (38;39;40;41;42), Prueba de la realidad (43;44;45;46;47) y Flexibilidad (48;49;50).

Manejo de estrés: Conformada por los indicadores y sus ítems: Tolerancia al estrés (51;52;53;54) y Control de impulsos (55;56;57;58;59).

Estado de ánimo: Conformada por los indicadores y sus respectivos ítems: Felicidad (60;61;62;63;64) y Optimismo (65;66;67;68).

3.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Teniendo en cuenta que todo instrumento de recolección de datos debe reunir ciertos requisitos indispensables, en este trabajo se considerarán los siguientes aspectos para lograr estas condiciones indispensables (Hernández R. 2006).

a.- Validación del instrumento.- En cuanto a la validación del instrumento para este trabajo, se ha tenido en cuenta la validez de contenido que es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que mide. Para ello, tanto los instrumentos satisfacción laboral como la

inteligencia emocional fueron sometidos a un proceso de validación a través de juicio de 5 expertos. Ver anexo 01.

b.- Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición referido al grado en que su aplicación produce resultados consistentes y coherentes; se empleó el coeficiente de confiabilidad alfa que oscila entre cero y uno, donde cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad o (confiabilidad total). Cuanto más se acerque el error a cero (0) mayor error habrá en la medición (Hernández, 2006). Ver siguiente cuadro:

Nivel de confiabilidad

Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0.0 - 0.20	0.21 - 0.40	0.41 - 0.60	0.61 - 0.80	0.81 - 100



Para determinar la confiabilidad del instrumento basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems se realizó a través del método alfa de Cronbach. Su aplicación requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores entre 0 y 1.

Nivel de confiabilidad del instrumento: Inteligencia emocional

Confiabilidad del instrumento		Inteligencia emocional	
		N	%
Casos	Válidos	94	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	94	100.0
	Nº de elementos	68	100.0
Estadísticos de fiabilidad			
Alpha de Cronbach		0.871	100.0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El coeficiente Alfa es de 0.871, lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto para medir los medios audiovisuales tiene un nivel alto nivel de confiabilidad.

A la misma vez se determinó la validez estadística de cada ítem por el mismo procedimiento de alfa de Cronbach aplicando el comando “si se elimina el elemento”. Ver anexo (tabla 3)

Nivel de confiabilidad del instrumento: Satisfacción laboral

Confiabilidad del instrumento		Satisfacción laboral	
		N	%
Casos	Válidos	94	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	94	100.0
	Nº de elementos	64	100.0
Estadísticos de fiabilidad			
Alpha de Cronbach		0.790	100.0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El coeficiente Alfa es de 0.790 lo cual permite decir que el instrumento para medir la satisfacción laboral tiene un nivel aceptable de confiabilidad muy cerca al nivel alto.

A la misma vez se determinó la validez estadística de cada ítem por el mismo procedimiento de alfa de Cronbach aplicando el comando “si se elimina el elemento”. Ver anexo (tabla 4).

3.8. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados se procedió de la siguiente manera:

Aplicación de la encuesta: realizada a un grupo piloto.

Se tabuló los datos en una matriz de resultados los cuales fueron introducidos al programa SPSS 18.

Se determinó la confiabilidad del instrumento a través de alfa de Cronbach.

Asimismo, se determinó su validez estadística por el mismo procedimiento de alfa.

Luego, se determinó la validez del instrumento por juicio de 5 expertos con grado de magister o doctor el cual se promedió los resultados de los puntajes obtenidos.

Seguidamente antes de aplicar las técnicas estadísticas pertinentes a las variables de estudio se determinó si las variables eran paramétricas o no paramétricas.

Por último, siendo que las variables fueron medidas de manera cualitativa, y hallándose una distribución muestral de las variables, así como también determinando la homogeneidad de las varianzas; se aplicó la técnica estadística Tau_b de Kendall para la prueba de hipótesis.

Para medir el nivel de las variables se ha considerado los siguientes baremos:

BAREMO								
	Satisfacción laboral General	Satisfacción laboral	Agrado hacia el trabajo docente	Involucramiento en roles hogareños	Reconocimiento de logros	Equidad en el trabajo	Condiciones laborales	Supervisión docente
Muy satisfecho	192 - 256	42 - 56	27 - 36	18 - 24	21 - 28	21 - 28	30 - 40	33 - 44
Satisfecho	128 - 192	28 - 42	18 - 27	12 - 18	14 - 21	14 - 21	20 - 30	22 - 33
Insatisfecho	64 - 128	14 - 28	9 - 18	6 - 12	7 - 14	7 - 14	10 - 20	11 - 22
Muy insatisfecho	1 - 64	1 - 14	1 - 9	1 - 6	1 - 7	1 - 7	1 - 10	1 - 11

BAREMO						
	Inteligencia emocional	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de estrés	Estado de ánimo
Nivel muy alto	272 - 340	92 - 115	56 - 70	52 - 65	36 - 45	36 - 45
Nivel alto	204 - 272	69 - 92	42 - 56	39 - 52	27 - 36	27 - 36
Nivel medio	136 - 204	46 - 69	28 - 42	26 - 39	18 - 27	18 - 27
Nivel bajo	68 - 136	23 - 46	14 - 28	13 - 26	9 - 18	9 - 18
Nivel muy bajo	1 - 68	1 - 23	1 - 14	1 - 13	1 - 9	1 - 9

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. Descripción estadística

Tabla 1

Satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	24	25,5
Insatisfecho	27	28,7
Satisfecho	20	21,3
Muy satisfecho	23	24,5
Total	94	100,0

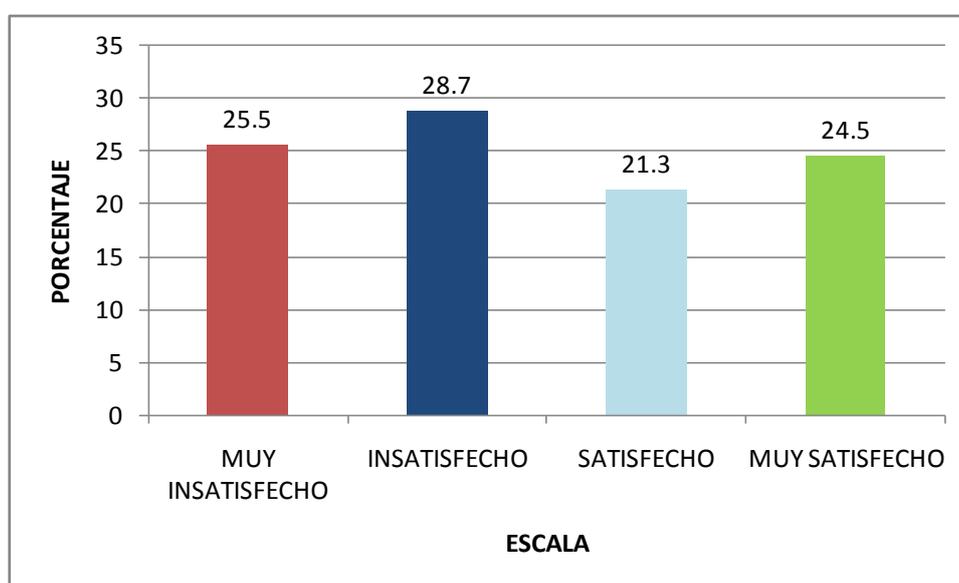


Figura 1. Satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 1 se observa que la mayoría (54.2%) de los encuestados manifiesta que se encuentran desde muy insatisfecho a insatisfecho laboralmente. Luego, el 21.3% manifiesta estar satisfecho; y el 24.5% muy satisfecho laboralmente, lo que nos indica que las condiciones laborales, la equidad en el trabajo y el reconocimiento de logros no son las más óptimas.

Tabla 2

Inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel muy bajo	25	26,6
Nivel bajo	22	23,4
Nivel medio	25	26,6
Nivel alto	22	23,4
Total	94	100,0

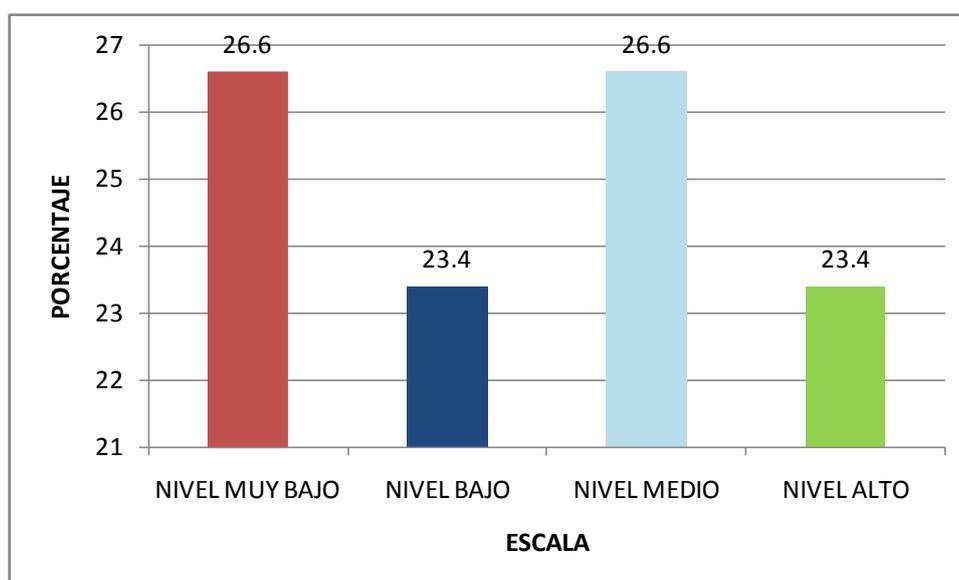


Figura 2. Inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 2 se observa que el 50.0% de los docentes encuestados manifiestan una inteligencia emocional que va desde el nivel muy bajo al nivel bajo, de esto se deduce que los docentes no tienen la capacidad de reconocer y expresar sus emociones, no se manejan positivamente en sus actividades, no manifiestan la capacidad de enfrentar los problemas. Contrariamente el otro 50% de los docentes son más habilidosos para tratar los problemas emocionales, por consiguiente a mayor inteligencia emocional experimentarán mayor bienestar psicológico y emocional.

Tabla 3

Inteligencia Intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel muy bajo	24	25,5
Nivel bajo	25	26,6
Nivel medio	24	25,5
Nivel alto	21	22,3
Total	94	100,0

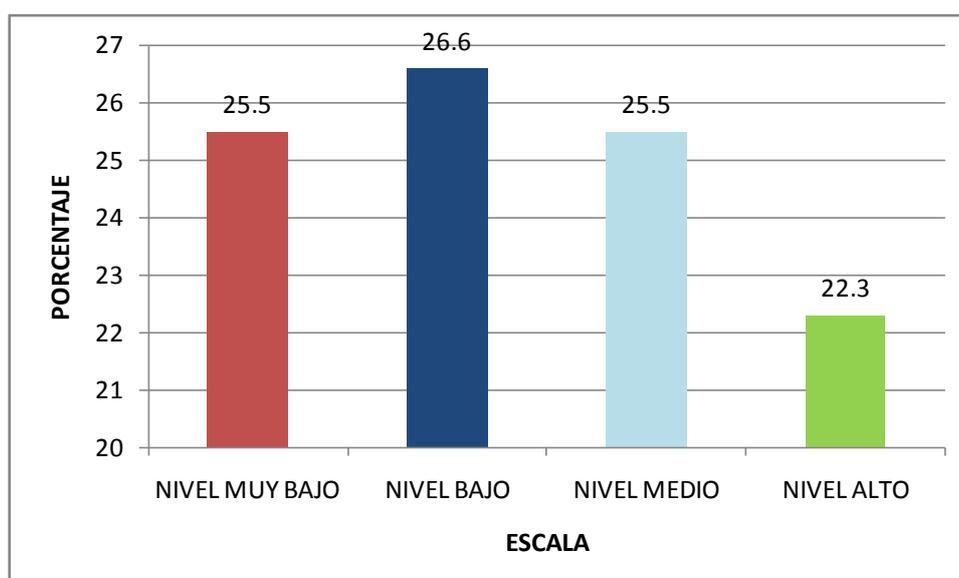


Figura 3. Inteligencia Intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa “Javier Heraud” del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 3 se observa que la mayoría (52.1%) de los docentes encuestados tienen una inteligencia intrapersonal que va desde el nivel muy bajo al nivel bajo, lo que representa una vulnerabilidad en su inteligencia interpersonal, a la vez manifiestan dificultades para reconocerse a sí mismo y ser asertivos, revelando cierto grado de incapacidad, de autorrealización e independencia. Luego, el 25.5% está en el nivel medio; y el 22.3% es de nivel muy alto de inteligencia intrapersonal.

Tabla 4

Inteligencia Interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel muy bajo	28	29,8
Nivel bajo	22	23,4
Nivel medio	21	22,3
Nivel alto	23	24,5
Total	94	100,0

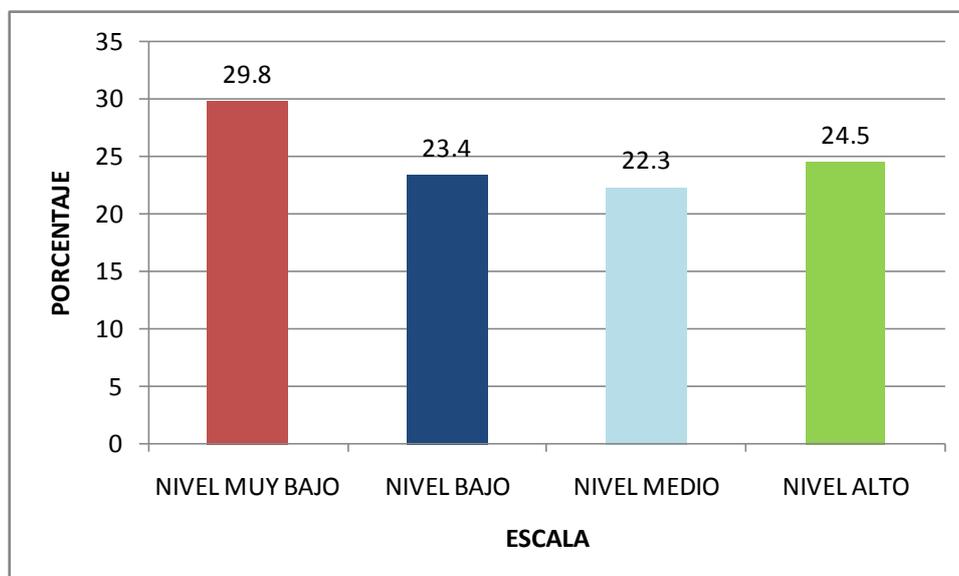


Figura 4. Inteligencia Interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 4 se observa que la mayoría (53.2%) de los docentes encuestados tienen una inteligencia interpersonal que va desde el nivel muy bajo al nivel bajo, esto revela que los docentes no tienen la capacidad de afrontar de manera satisfactoria con empatía las exigencias de su entorno cotidiano, demostrando insuficiente interés y sensibilidad por los demás, y con pocas gratificaciones sociales. Luego, el 22.3% está en el nivel medio; y el 24.5% es de nivel muy alto de inteligencia interpersonal.

Tabla 5

Adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel muy bajo	25	26,6
Nivel bajo	26	27,7
Nivel medio	20	21,3
Nivel alto	23	24,5
Total	94	100,0

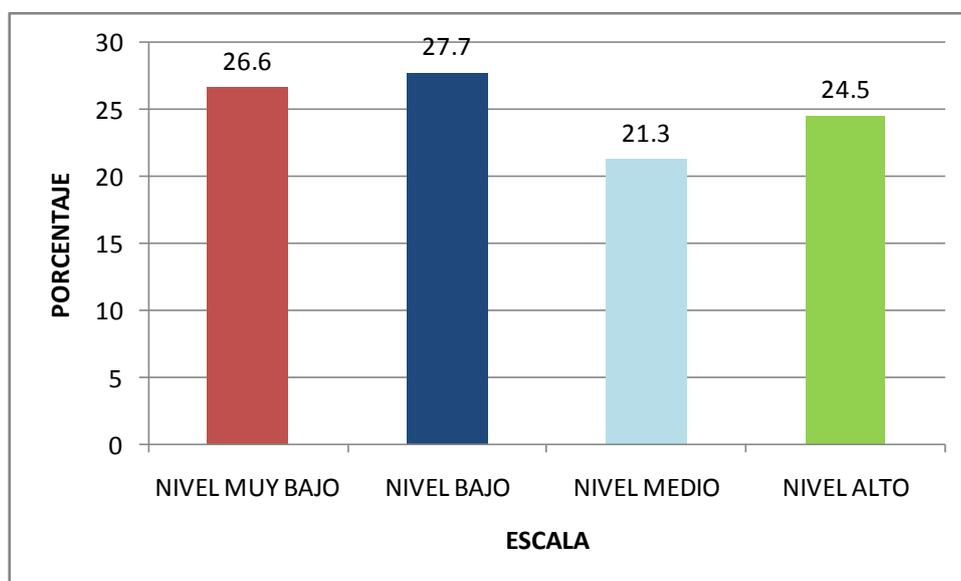


Figura 5. Adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 5 se observa que la mayoría (54.3%) de los docentes encuestados tienen un nivel de adaptabilidad emocional que se expresa desde el nivel muy bajo al nivel bajo, es decir; los docentes presentan dificultades para identificar problemas que requieren soluciones efectivas, no teniendo la capacidad de adaptarse a las circunstancias impredecibles, sintiéndose fuera de control de las situaciones generadas por los problemas. Luego, los 45.8% están desde el nivel medio; al nivel muy alto de adaptabilidad emocional.

Tabla 6

Manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel muy bajo	21	22,3
Nivel bajo	19	20,2
Nivel medio	24	25,5
Nivel alto	12	12,8
Nivel muy alto	18	19,1
Total	94	100,0

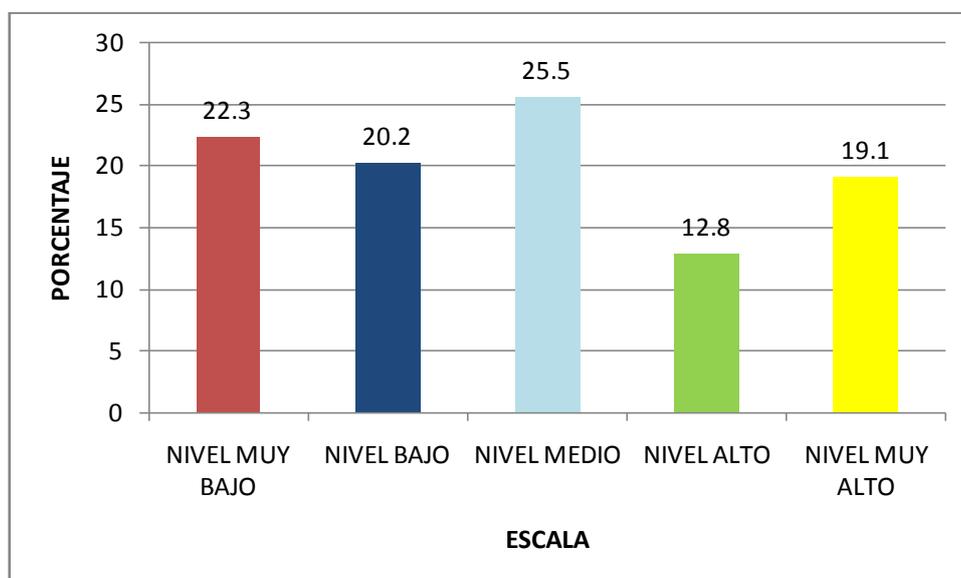


Figura 6. Manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 6 se observa que el 42.5% de los docentes encuestados tienen un nivel de manejo de estrés, que se expresa, desde el nivel muy bajo al nivel bajo, manifestando dificultades en el control de sus impulsos, no canalizan de manera adecuada la tolerancia, y expresan frustración con su propio comportamiento ante situaciones adversas. Luego, el 57.4% se ubica desde el nivel medio al nivel muy alto de manejo de estrés.

Tabla 7

Estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel muy bajo	21	22,3
Nivel bajo	19	20,2
Nivel medio	20	21,3
Nivel alto	20	21,3
Nivel muy alto	14	14,9
Total	94	100,0

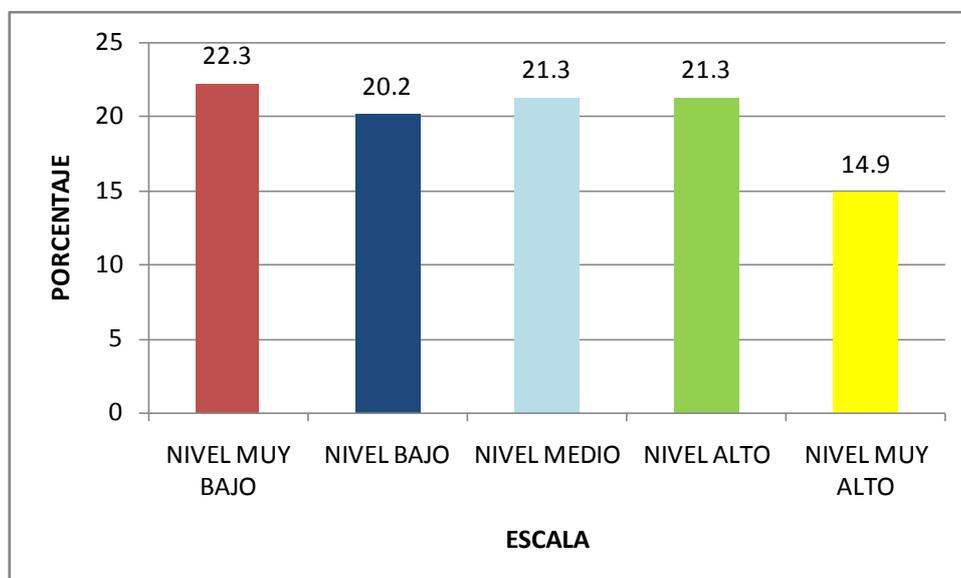


Figura 7. Estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

Interpretación: En la tabla 7 se observa que hasta el 42.5% de los docentes encuestados tienen un nivel de estado de ánimo que se expresa desde el nivel muy bajo al nivel bajo, manifestando dificultades de felicidad y optimismo, lo que expresa incapacidad para disfrutar de la vida y sentirse contento. Luego, el 57.5% está desde el nivel medio al nivel muy alto de estado de ánimo.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

a.-Hipótesis estadística:

Ho NO existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

Ha Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

b.- Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), y se acepta H_a .

c.- Prueba de hipótesis:

Tabla 8

Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

		Satisfacción laboral	Inteligencia emocional
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,208*
		N	94
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	,208*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	94

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En el cuadro se puede observar claramente que el nivel de significancia de 0.016 < 0.05 indicando que si existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional docente, por lo que $p < \alpha$. Asimismo, se

observa una correlación muy débil entre las variables con un valor calculado de 0.208.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012, pero cuya relación es débil.

4.2.2. Proceso de prueba de las hipótesis específicas

A) Hipótesis específica 1

a.- Hipótesis estadística

Ho NO existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

Ha Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

b.- Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), y se acepta H_a .

c.- Prueba de hipótesis:

Tabla 9

Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia intrapersonal en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

			Satisfacción laboral	Inteligencia intrapersonal
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)		,531
		N	94	94
	INTELIGENCIA INTRAPERSONAL	Coeficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,531	
		N	94	94

En el cuadro se puede observar claramente que el nivel de significancia de 0.531 > 0.05 indicando que no existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal, por lo que $p > \alpha$. Asimismo, se observa una correlación negativa muy débil prácticamente nula entre las variables con un valor calculado de 0.054.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que NO existe relación ni directa ni significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

B) Hipótesis específica 2

a.- Hipótesis estadística

Ho NO existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

Ha Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la

Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

b.- Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), y se acepta H_a .

c.- Prueba de hipótesis:

Tabla 10

Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia interpersonal en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

			Satisfacción laboral	Inteligencia interpersonal
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,180*
		Sig. (bilateral)		,038
		N	94	94
	INTELIGENCIA INTERPERSONAL	Coeficiente de correlación	,180*	1,000
Sig. (bilateral)		,038		
N		94	94	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En el cuadro se puede observar claramente que el nivel de significancia de 0.038 < 0.05 indicando que si existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal docente, por lo que $p < \alpha$. Asimismo, se observa una correlación muy débil entre las variables con un valor calculado de 0.180.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012, y cuya relación es débil.

C) Hipótesis específica 3

a.- Hipótesis estadística:

Ho NO existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

Ha Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

b.- Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), y se acepta H_a .

c.- Prueba de hipótesis:

Tabla 11

Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral y adaptabilidad en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

			Satisfacción laboral	Adaptabilidad
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,195*
		Sig. (bilateral)		,024
	ADAPTABILIDAD	N	94	94
		Coeficiente de correlación	,195*	1,000
	Sig. (bilateral)	,024		
	N	94	94	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En el cuadro se puede observar claramente que el nivel de significancia de $0.024 < 0.05$ indicando que si existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad del docente, por lo que $p < \alpha$. Asimismo, se observa una correlación muy débil entre las variables con un valor calculado de 0.195.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo cual se

concluye que si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012, y cuya relación es débil.

D) Hipótesis específica 4

a.- Hipótesis estadística

Ho NO existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

Ha Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

b.- Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), y se acepta H_a .

c.- Prueba de hipótesis:

Tabla 12

Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral y manejo de estrés en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

			Satisfacción laboral	Manejo de estrés
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,143
		Sig. (bilateral)	.	,092
		N	94	94
	MANEJO DE ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,143	1,000
		Sig. (bilateral)	,092	.
		N	94	94

En el cuadro se puede observar claramente que el nivel de significancia de 0.092 > 0.05 indicando que no existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés, por lo que $p > \alpha$. Asimismo, se observa una

correlación negativa muy débil prácticamente nula entre las variables con un valor calculado de 0.143.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula, y se rechaza la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que NO existe relación ni directa ni significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

E) Hipótesis específica 5

a.- Hipótesis estadística:

Ho NO existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

Ha Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.

b.- Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y, se acepta H_a .

c.- Prueba de hipótesis:

Tabla 13

Análisis de correlación entre las variables satisfacción laboral y estado de ánimo en docentes de la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores.

		Satisfacción laboral	Estado de ánimo
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	1,000	,223*
		Sig. (bilateral)	,009
		N	94
	ESTADO DE ÁNIMO	,223*	1,000
		Sig. (bilateral)	,009
		N	94

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

En el cuadro se puede observar claramente que el nivel de significancia de $0.009 < 0.05$, lo que indica que si existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo docente, por lo que $p < \alpha$. Asimismo, se observa una correlación muy débil entre las variables con un valor calculado de 0.223.

Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012, y cuya relación es débil.

4.3. Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012, toda vez que existe un índice de correlación de 0.208 con un nivel de significancia de 0.016 donde $p < 0.05$.

Para llegar a este objetivo, se describió el comportamiento de las variables de manera independiente y sus respectivas correlaciones.

Respecto a la variable satisfacción laboral, los resultados nos indican que el 54.3% de los encuestados manifiestan estar desde muy insatisfecho a insatisfecho, a diferencia de un 21.3% que manifiesta estar satisfecho y un 24.5% estar satisfecho laboralmente.

En cuanto a los resultados hallados en la inteligencia emocional, nos indican que el 50% de los docentes encuestados posee una inteligencia emocional que va desde el nivel muy bajo al nivel bajo, mientras que el otro 50% está entre el nivel medio y el nivel muy alto de inteligencia emocional.

Asimismo, dados los resultados hallados podemos indicar que en la Institución Educativa Javier Heraud del distrito de San Juan de Miraflores en el año 2012, la satisfacción laboral y la inteligencia emocional no son las más adecuadas, siendo ello un tema de particular relevancia, el mismo que

podría incluido como parte del diagnóstico situacional en el análisis FODA de dicha Institución Educativa.

Entonces, de los resultados obtenidos en la investigación realizada podemos mencionar que, efectivamente, existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012, lo que confirma nuestra hipótesis general.

Finalmente, en investigaciones como las realizadas por Gonzales (2003), en Venezuela, se encontró que el nivel de satisfacción laboral en docentes es moderado; Sheyla Vásquez Sosa (2006), en Lima, realizó un estudio con enfermeras, hallando un 54% de satisfacción laboral, el cual indica un nivel medio. Estos resultados manifiestan una actitud de poca aceptación al medio donde laboran, lo que a su vez indica que existe concordancia con cierta inclinación porcentual en los resultados encontrados en nuestra investigación, en cuyo caso el 54.3% no se encuentran satisfechos laboralmente.

Contrariamente, Kettly Tejada de la Cruz (2007), encontró que los docentes en estudio manifestaron una satisfacción laboral favorable y estar satisfechos con el desarrollo de su vocación como docente.

En cuanto a la inteligencia emocional, Magdalena Raquel Quispe Tito (2011), Puente Piedra, en relación a los resultados obtenidos indica que el nivel de inteligencia emocional en los docentes es promedio (C.E. 96.99). A nivel de los subcomponentes, salvo empatía, todos los demás se encuentran en el nivel promedio, además el puntaje se da en el componente intrapersonal y el más bajo en el componente interpersonal. Este hallazgo confirma nuestra investigación, cuyos resultados indican un 50% de inteligencia emocional, como también en la inteligencia intrapersonal e interpersonal, cuyos niveles son bajos.

CONCLUSIONES

Y

SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

Los resultados hallados en la presente investigación nos han permitido establecer las siguientes conclusiones:

- Primero: Si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de $Tau_b=0.208$, con una $p=0.016$ ($p < 0.05$).
- Segundo: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de $Tau_b=0.054$, con una $p=0.531$ ($p > 0.05$).
- Tercero: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de $Tau_b=0.038$, con una $p=0.180$ ($p < 0.05$).
- Cuarto: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de $Tau_b=0.024$, con una $p=0.195$ ($p < 0.05$).
- Quinto: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de $Tau_b=0.092$, con una $p=0.143$ ($p > 0.05$).
- Sexto: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y estado de ánimo en los docentes de la Institución Educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012. En la cual se obtuvo un coeficiente de correlación de $Tau_b=0.009$, con una $p=0.223$ ($p < 0.05$).

SUGERENCIAS

Las sugerencias del presente estudio son:

- Primero: Que se permita al personal de la Institución Educativa Javier Heraud tener acceso a la información del presente estudio para programar talleres, seminarios o programas que orienten a mejorar las dimensiones de la inteligencia emocional, así como los factores determinantes para elevar los niveles de la satisfacción laboral, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad del servicio.
- Segundo: Fortalecer con estos talleres las relaciones interpersonales entre los docentes y sus superiores, así como la confianza, el respeto y la consideración entre los mismos y sus pares en jerarquía.
- Tercero: Elevar la calidad profesional del personal docente de la Institución Educativa Javier Heraud, mediante capacitaciones y actualizaciones pedagógicas permanentes, a su vez que sirva de estímulo para los mismos docentes.
- Cuarto: Que el entorno laboral y el ambiente en general sea lo más cómodo y acogedor posible, facilitando la modificación de ciertas conductas de los docentes, para un desempeño con calidad y así mismo lograr un adecuado grado de eficacia y eficiencia en la Institución respectiva. Para tal efecto, el rol de las autoridades de la Institución Educativa deberá ser significativo.
- Quinto: Crear un óptimo clima institucional de manera que los docentes comprendan y compartan emociones, es decir, que desarrollen capacidades para interesarse y ponerse en el lugar del otro, lo que les permitirá a su vez, establecer relaciones amistosas y recíprocas.

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, J. (2004). *“Inteligencia emocional en ejecutivos del consorcio Bon Gourmet de Arequipa”*.
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología* 3(5), 6 – 46.
- Baron, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En R. Bar-On y D. Parker (Eds.) the handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. (pp. 363- 388).San Francisco, CA: Jossey-Bass.*
- Bazán y Vásquez (2007). “Inteligencia emocional y clima emocional y su relación con la calidad de las prácticas pre-profesionales III y V de la E.A.P. educación secundaria, UNS-2007”
- Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Recuperado el 24 de marzo de 2006, de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>*
- Cabanillas, W. (2002). *Modelos en inteligencia emocional: Más allá del legado de Góleman. Revista Peruana de Psicología, 7(12), 35 – 40.*
- Chávez, G. (2005). *Creando un ambiente de calidad con las 9 “s”. Administrate Hoy, 128, 35-40.*
- Chiavenato, A. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración (5ª ed.). México: McGraw-Hill.*
- Chruden, H. y Sherman, A. (2002). *Administración de personal (24ª ed.). México: CECSA.*
- Cooper, R., Sawaf, A. (1998). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.*
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo (11ª ed.). México: McGraw-Hill.*

- Delgado, M. (2005). *Factores predictores de la satisfacción laboral de los docentes adventistas en México que estudian por verano en la Universidad de Morelos*. *Revista Internacional de Estudios en Educación* 5(1), 1-28.
- Denny, R. (2001). *Motivar para ganar*. México: Selector.
- Díaz, A. (2004). *Las empresas españolas, a la cola de Europa en formación y desarrollo según sus empleados*. Recuperado el 20 de marzo de 2006.
- Diccionario enciclopédico Lexus, edición 2007.
- Enciclopedia de la Psicología Océano, ediciones océano-éxito, MCMLXXXIII.
- Gabel, R. (2005). *Documentos de trabajo N° 16: Inteligencia Emocional: Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Esan.
- Gardner, H. (1993). *Frames of mind*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Nueva York: Bantam Books.
- Goleman. *Revista Peruana de Psicología*, 7(12), 35 – 40.
- Hagemann, G. (2002). *Motivación: manual de implementación*. México: LIMUSA.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global (12ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Kossen, S. (1995). *Recursos humanos en las organizaciones (5ª ed.)*. México.
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand
- McNally, Locke, E.A. (1984). *Job satisfaction*. En M. Gruneberg y T. Wall (eds.) *Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley. En Salgado J., Remeseiro C., (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*. *Psicothema*, año/vol. 8, número 002. Universidad de Oviedo, España.

- Márquez, M. (2001). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 17 de marzo de 2006, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Martínez, A. y Ulizarna, L. (1998). *El clima de las instituciones educativas y la satisfacción laboral de los profesores*. *Revista de Ciencias de la Educación*, 176, 419-436.
- Mathieu, J.E. y Farr, J.L. (1991). *Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction*. *Journal of Applied Psychology*, 76, 127-133. En Salgado J., Remeseiro C., (1996) *Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*. *Psicothema*, año/vol. 8, número 002. Universidad de Oviedo, España.
- Maxwell, J. (1996). *Desarrolle el líder que está en usted*. Miami, FL: Vida.
- Maxwell, J. (2002). *Liderazgo eficaz: cómo influir en los demás*. Miami, FL: vida
- Mercado, C. (2000). *Inteligencia emocional en estudiantes Pre - Universitarios. Tesis para optar el título de licenciado en Psicología*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Nelson, B. (1998). *1001 formas de cómo recompensar el trabajo bien hecho*. Bogotá: Norma.
- Niño, C. (2009). *"Inteligencia emocional y desempeño docente de las profesoras de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. 2009"*
- Olmedo, R. (2004). *100 empresas humanas*. *Revista Mundo Ejecutivo*, 307, 29-36
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional (5ª ed.)*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional (8ª ed.)*. México: Prentice Hall.
- Salazar, A. (2001). *Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras beliceñas al inicio del milenio 2000*. Tesis doctoral, Universidad de Montemorelos, México.

- Salazar, A. (2002). *Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras en Belice. Revista Internacional de Estudios en Educación*, 2(1), 23-59. 145
- Salovey, P., Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 9 (3) ,185 -211. Basic Books.
- Stemberg, R. (1997). *Inteligencia exitosa. Barcelona: Ibérica, S.A.*
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I - CE) en una muestra de Lima metropolitana. Lima: Libro Amigo.*
- Uribe, E. (2006). *Empleo sin discriminación. Revista Mundo Ejecutivo*, 323(43), 58-59.
- Werther, W. y Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos. México: McGraw-Hill.*

ANEXOS

ANEXO 01
CONSOLIDADO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADOR	CRITERIO	Dr. Córdova Carranza	Mg. Quispe Ichpas	Dr. Ruiz Orbegoso	Mg. Ponce Sanchez	Dr. Perales Vidarte	TOTAL
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	90	87	90	97	95	90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	90	87	90	97	95	90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	90	87	90	97	95	90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	90	87	90	97	95	90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	90	87	90	97	95	90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica	90	87	90	97	95	90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos	90	87	90	97	95	90
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones e indicadores	90	87	90	97	95	90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	90	87	90	97	95	90
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	90	87	90	97	95	90
TOTAL		0.90	0.87	0.90	0.97	0.95	0.90

Fuente: informe de opinión de expertos sobre la validez del instrumento.

Opinión de aplicabilidad: el promedio de valoración arrojado es un coeficiente de 0.90 lo que significa que el instrumento es aplicable.

INSTRUMENTO: INTELIGENCIA EMOCIONAL

INDICADOR	CRITERIO	Dr. Córdova Carranza	Mg. Quispe Ichpas	Dr. Ruiz Orbegoso	Mg. Ponce Sanchez	Dr. Perales Vidarte	TOTAL
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	90	87	90	97	95	90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	90	87	90	97	95	90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	90	87	90	97	95	90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	90	87	90	97	95	90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	90	87	90	97	95	90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica	90	87	90	97	95	90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos	90	87	90	97	95	90
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones e indicadores	90	87	90	97	95	90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	90	87	90	97	95	90
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	90	87	90	97	95	90
TOTAL		0.90	0.87	0.90	0.97	0.95	0.90

Fuente: informe de opinión de expertos sobre la validez del instrumento.

Opinión de aplicabilidad: el promedio de valoración arrojado es un coeficiente de 0.90 lo que significa que el instrumento es aplicable.

ANEXO 02

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Adaptado de, delgado Gonzales, 2005)

El presente instrumento es una encuesta que tiene como propósito conocer su opinión con respecto a diferentes aspectos de la satisfacción laboral como docente. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, a todas las declaraciones de cada una de las partes que aparecen en este formulario.

Usted no está siendo examinado(a) o evaluado(a), esto significa que no hay respuestas correctas o incorrectas, solamente deseamos conocer su opinión o sentir.

Sus respuestas serán consideradas confidenciales y la opinión que usted exprese será muy valiosa en la recolección de la información solicitada.

Al terminar de responder a la presente encuesta, por favor la devuelve a la persona que le la entregó.

Agradecemos mucho su colaboración.

I. INSTRUCCIONES: En esta parte deseamos conocer si usted está satisfecho(a) con algunos aspectos dados en su centro de trabajo. Después de leer cada declaración coloque una X en la casilla (sólo una) que indique el grado de satisfacción que usted tiene en cada una de ellas. Utilice la siguiente escala.

Los primeros 14 ítems que corresponden a los niveles de satisfacción laboral tales como: 5. Muy satisfecho. 4. Satisfecho. 3. Ni satisfecho ni insatisfecho. 2. Insatisfecho. 1. Muy insatisfecho.

Y, los ítems restantes usan la escala: 1. Nunca. 2. Rara vez. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.

ITEMS	Escala de satisfacción laboral				
Satisfacción laboral					
1. Los procedimientos utilizados por los administradores(as) de la Escuela para motivar al personal docente a realizar su trabajo efectivamente.	1	2	3	4	5
2. El estar involucrado(a) en la toma de decisiones administrativas.	1	2	3	4	5
3. Las relaciones con sus supervisores(as) inmediatos(as).	1	2	3	4	5
4. La supervisión que hace de su trabajo el (la) Director(a) de la Escuela.	1	2	3	4	5
5. Las reglas de trabajo establecidas por la dirección de la Escuela.	1	2	3	4	5
6. Los sistemas utilizados para promover al personal docente.	1	2	3	4	5
7. Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo.	1	2	3	4	5
8. El estatus como docente en la sociedad.	1	2	3	4	5
9. El salario actual que recibe.	1	2	3	4	5
10. Las facilidades para obtener préstamos.	1	2	3	4	5
11. Los valores que se practican dentro del grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
12. Las relaciones que se dan con los(as) compañeros(as) de trabajo.	1	2	3	4	5
13. Las normas vigentes en sus relaciones con sus amigos(as).	1	2	3	4	5
14. La autonomía en su labor como docente.	1	2	3	4	5
Agrado hacia el trabajo docente					
15. La enseñanza me da la oportunidad de usar una variedad de actividades.	1	2	3	4	5
16. Las actividades de enseñanza me motivan para ser creativo(a).	1	2	3	4	5
17. Siento que la actividad docente me impide desarrollar nuevos métodos.	5	4	3	2	1
18. Tengo mucho interés en que mis alumnos aprendan.	1	2	3	4	5
19. Disfruto de las actividades que realizo con mis alumnos(as).	1	2	3	4	5
20. Las actividades que realizo como docente son muy desafiantes.	1	2	3	4	5
21. Pienso que el trabajo como docente desalienta la originalidad.	5	4	3	2	1
22. En mi trabajo como docente carezco de libertad para tomar mis propias decisiones.	5	4	3	2	1
23. Siento que la labor docente consiste en actividades de rutina.	5	4	3	2	1
Involucramiento en roles hogareños					
24. Cuando regreso a casa tengo que realizar algunas tareas domésticas.	5	4	3	2	1
25. A mi familia le agrada que trabaje como docente.	1	2	3	4	5

26. Dispongo de tiempo suficiente para atender a mi familia.	1	2	3	4	5
27. En mi casa recibo ayuda en los quehaceres domésticos.	1	2	3	4	5
28. El salario que gano es suficiente para mantener a mi familia.	1	2	3	4	5
29. Cuando me voy a trabajar a la Escuela dejo los alimentos preparados para mi familia.	5	4	3	2	1
Reconocimiento de logros					
30. Mis compañeros(as) me felicitan cuando organizo bien alguna actividad.	1	2	3	4	5
31. Mi supervisor inmediato me felicita cuando doy una buena lección.	1	2	3	4	5
32. He recibido reconocimiento público por mi labor docente (trofeos, pergaminos, certificados, menciones honoríficas, etc.)	1	2	3	4	5
33. Mis alumnos me dan obsequios (tarjetas, dulces, flores, etc.).	1	2	3	4	5
34. Mi supervisor(a) inmediato(a) elogia la buena enseñanza.	1	2	3	4	5
35. Mis superiores ignoran a los docentes que obtienen éxito en su trabajo.	5	4	3	2	1
36. En mi escuela los padres de familia elogian a los docentes que desarrollan las habilidades de sus hijos.	1	2	3	4	5
Equidad en el trabajo					
37. Recibo igual salario que mis compañeros(as) de trabajo en el mismo puesto.	1	2	3	4	5
38. En mi lugar de trabajo estamos expuestos a abusos de autoridad.	5	4	3	2	1
39. En mi Escuela hombres y mujeres disfrutamos de las mismas condiciones de trabajo.	1	2	3	4	5
40. En mi Escuela nuestros superiores tratan igual a hombres que a mujeres.	1	2	3	4	5
41. En mi Escuela las decisiones definitivas la toman personas de un mismo género.	5	4	3	2	1
42. En mi Escuela hombres y mujeres tenemos la misma autonomía para trabajar.	1	2	3	4	5
43. En mi Escuela tanto hombres como mujeres gozamos de las mismas oportunidades de asistir a cursos de desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
Condiciones laborales					
44. En mi Escuela se da mantenimiento a las instalaciones físicas.	1	2	3	4	5
45. Dispongo de materiales educativos adecuados para enseñar a mis alumnos.	1	2	3	4	5
46. Los planes y programas de estudio están claramente definidos por la administración de la Escuela.	1	2	3	4	5
47. En mi Escuela el ambiente de trabajo es frustrante.	5	4	3	2	1
48. Los alrededores de mi Escuela son desagradables.	5	4	3	2	1
49. Las instalaciones físicas de mi escuela son cómodas para trabajar.	1	2	3	4	5
50. La administración de mi Escuela comunica claramente sus políticas administrativas.	1	2	3	4	5
51. La administración de mi Escuela define con claridad los derechos y obligaciones de su personal docente.	1	2	3	4	5
52. Dispongo de un salón de clases iluminado adecuadamente.	1	2	3	4	5
53. La administración de mi Escuela efectúa evaluaciones justas de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
Supervisión docente					
54. Mi supervisor(a) inmediato(a) me explica que es lo que espera de mí.	1	2	3	4	5
55. Mi supervisor inmediato me apoya.	1	2	3	4	5
56. Mi supervisor(a) inmediato(a) trata a todos por igual.	1	2	3	4	5
57. Mi supervisor(a) inmediato(a) practica el favoritismo.	5	4	3	2	1
58. Recibo instrucciones sin sentido de parte de mi supervisor(a) inmediato(a).	5	4	3	2	1
59. Mi supervisor(a) inmediato(a) me brinda asistencia para mejorar la instrucción.	1	2	3	4	5
60. Mi supervisor(a) inmediato(a) pone a disposición el material que necesito para hacer lo mejor que puedo.	1	2	3	4	5
61. Mi supervisor(a) inmediato(a) acepta sugerencias.	1	2	3	4	5
62. Mi supervisor(a) inmediato(a) me atiende cuando necesito ayuda.	1	2	3	4	5
63. Mi supervisor(a) inmediato(a) me da sugerencias para mejorar mi trabajo docente.	1	2	3	4	5
64. Mi supervisor(a) inmediato(a) me hace sentir cómodo.	5	4	3	2	1

ANEXO 03

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (ICE: NA de BarOn, 1997)

Adaptado por los investigadores

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que empiezan 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 lo sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación.

No hay respuestas correctas o incorrectas buenas o malas. Solo responde honesta y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría que otros te vieran. Por favor asegúrate que todas las respuestas estén respondidas.

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los enunciados y marca con un aspa una de las cinco alternativas, la que consideres apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5).

La escala utilizada en la siguiente encuesta es:

- (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.

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Reconozco con facilidad mis emociones					
2	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente					
3	Soy consciente de cómo me siento					
4	Me pongo ansioso					
5	Tengo la sensación que algo no esté bien en mi cabeza.					
6	No me siento bien conmigo mismo					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
9	No tengo días malos.					
10	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
11	Se realmente para que soy bueno.					
12	Soy una persona divertida.					
13	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
14	Me tengo mucho respeto.					
15	Cuando empiezo algo nuevo no tengo la sensación que voy a fracasar.					
16	Me siento a gusto conmigo mismo.					
17	No me siento avergonzado por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
18	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.					
19	Se lo que quiero en la vida.					
20	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones.					
21	Prefiero ser líder a seguir a otros.					
22	Tengo tendencias a depender de otros.					
23	Me resulta fácil tomar decisiones por mí mismo.					
24	Tengo la capacidad de comprender como se sienten los demás.					
25	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
26	Intento no herir los sentimientos de los demás.					

27	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
28	Pienso bien de las personas.					
29	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
30	Me resulta fácil hacer amigos.					
31	Me agradan las personas que conozco.					
32	Cuando comienzo hablar me resulta difícil detenerme.					
33	Me resulta fácil expresar mis sentimientos más íntimos.					
34	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
35	Puedo ayudar a los demás cuando lo necesitan.					
36	Considero que es importante ser un ciudadano que respeta la ley.					
37	Soy capaz de respetar a los demás.					
38	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
39	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
40	Cuando intento resolver un problema analizo las posibles soluciones y escojo la mejor.					
41	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
42	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
43	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto.					
44	En general no me es difícil adaptarme.					
45	Nunca me siento como si estuviera separado de mi cuerpo.					
46	No percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
47	No tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con la realidad.					
48	Me resulta fácil cambiar de opinión.					
49	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
50	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
51	Siento que no me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
52	Sé que puedo soportar el estrés.					
53	Soy consciente de lo que me está pasando aun cuando estoy alterado.					
54	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
55	Puedo controlarme cuando me enojo.					
56	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
57	No soy impulsivo por eso no tengo problemas.					
58	Tengo mal carácter.					
59	Tengo reacciones fuertes e intensas, difíciles de controlar.					
60	Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida.					
61	Estoy contento con mi vida.					
62	Disfruto de las cosas que me interesan.					
63	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
64	Me gusta divertirme.					
65	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
66	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
67	En general me siento motivado para seguir adelante.					
68	En general tengo una actitud positiva para todo.					

ANEXO 04

ÍNDICE DE DISCRIMINACIÓN SI SE ELIMINA EL ELEMENTO EN EL INSTRUMENTO: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.- Reconozco con facilidad mis emociones.	237,57	543,215	,231	,870
2.- Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	239,29	568,745	-,289	,877
3.- Soy consciente de cómo me siento.	237,38	547,013	,141	,871
4.- Me pongo ansioso.	239,21	561,137	-,167	,875
5.- Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza	239,83	556,207	-,061	,874
6.- No me siento bien conmigo mismo.	239,81	556,286	-,062	,874
7.- Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	238,10	536,238	,345	,869
8.- Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	238,22	532,928	,342	,869
9.- No tengo días malos	239,18	551,139	,035	,873
10.- Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	239,01	566,935	-,236	,877
11.- Se realmente para que soy bueno	237,54	534,014	,489	,867
12.- Soy una persona divertida.	237,79	547,073	,145	,871
13.- Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	237,18	543,462	,304	,869
14.- Me tengo mucho respeto.	237,13	537,984	,407	,868
15.- Cuando empiezo algo nuevo no tengo la sensación que voy a fracasar.	238,14	524,443	,427	,867
16.- Me siento a gusto conmigo mismo.	237,34	555,281	-,044	,874
17.- No me siento avergonzado por nada de lo que he hecho hasta ahora.	238,22	540,864	,169	,872
18.- Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.	237,11	553,494	,005	,872
19.- Se lo quiero en la vida.	237,38	538,712	,306	,869
20.- Me siento seguro de mi mismo en la mayoría de las situaciones.	237,47	533,434	,439	,868
21.- Prefiero ser líder a seguir a otros.	237,68	546,671	,138	,871
22.- Tengo tendencia a depender de otros.	239,70	547,953	,097	,872
23.- Me resulta fácil tomar decisiones por mi mismo.	237,56	536,184	,558	,867
24.- Tengo la capacidad de comprender como se sienten los demás.	237,81	536,156	,422	,868
25.- Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	237,53	533,779	,429	,868
26.- Intento no herir los sentimientos de los demás.	237,68	533,940	,350	,868
27.- Me importa lo que puede sucederle a los demás.	237,55	533,282	,445	,867
28.- Pienso bien de las personas	237,72	530,546	,549	,866
29.- Mantengo buenas relaciones con los demás.	237,40	542,050	,249	,870

30.- Me resulta fácil hacer amigos.	237,64	539,223	,293	,869
31.- Me agradan las personas que conozco.	237,60	540,975	,315	,869
32.- Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	239,04	546,686	,096	,873
33.- Me resulta fácil expresar mis sentimientos más íntimos.	238,87	534,500	,316	,869
34.- Los demás opinan que soy una persona sociable.	237,99	540,548	,291	,869
35.- Puedo ayudar a los demás cuando lo necesitan	237,45	536,895	,393	,868
36.- Considero que es importante ser un ciudadano que respeta la ley.	237,23	536,246	,375	,868
37.- Soy capaz de respetar a los demás.	237,09	540,423	,409	,869
38.- Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	237,72	523,966	,602	,865
39.- Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	237,53	529,628	,483	,867
40.- Cuando intento resolver un problema analizo las posibles soluciones y luego escojo la mejor.	237,41	531,772	,548	,867
41.- Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	237,49	524,425	,643	,865
42.- Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	237,57	531,860	,445	,867
43.- Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto	237,72	526,353	,497	,866
44.- En general no me es difícil adaptarme.	238,39	530,284	,348	,868
45.- Nunca me siento como si estuviera separado de mi cuerpo.	238,98	518,774	,444	,867
46.- No percibo cosas extrañas que los demás no ven.	238,83	533,562	,275	,870
47.- No tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con la realidad.	238,59	537,256	,202	,871
48.- Me resulta fácil cambiar de opinión.	239,10	551,335	,026	,873
49.- Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	237,98	533,010	,415	,868
50.- Puedo cambiar mis viejas costumbres.	238,23	540,224	,276	,870
51.- Siento que no me resulta difícil controlar mi ansiedad.	238,40	532,007	,358	,868
52.- Sé que puedo soportar el estrés.	238,14	535,798	,344	,869
53.- Soy consciente de lo que me está pasando aun cuando estoy alterado.	238,04	532,428	,400	,868
54.- La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	239,17	549,519	,048	,873
55.- Puedo controlarme cuando me enojo	237,89	537,580	,303	,869
56.- Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	237,94	530,534	,421	,867
57.- No soy impulsivo por eso no tengo problemas.	238,26	534,880	,316	,869
58.- Tengo mal carácter.	239,41	560,310	-,130	,876
59.- Tengo reacciones fuertes e intensas difíciles de controlar	239,49	557,758	-,088	,875
60.- Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida.	237,43	533,258	,463	,867

61.- Estoy contento con mi vida.	237,32	532,757	,595	,867
62.- Disfruto de las cosas que me interesan	237,17	530,272	,662	,866
63.- Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	237,59	530,374	,502	,867
64.- Me gusta divertirme.	237,62	531,830	,441	,867
65.- Soy optimista en la mayoría de cosas que hago	237,39	530,714	,545	,867
66.- Soy una persona bastante alegre y optimista	237,54	530,444	,556	,866
67.- En general me siento motivado para seguir adelante.	237,33	535,557	,441	,868
68.- En general tengo una actitud positiva para todo.	237,35	534,273	,450	,868

En este cuadro de validez ítem por ítem en relación con el nivel de coeficiente alfa; se observa que el ítem 2, 4, 5, 6, 10, 16, 58 y 59 generan una correlación negativa. Ello indica que los ítems no están midiendo lo mismo que el instrumento. Sin embargo se tomó la decisión de no eliminar a los ítems aun cuando mejora su confiabilidad porque los ítems son necesarios en el instrumento de investigación.

ANEXO 05

ÍNDICE DE DISCRIMINACIÓN SI SE ELIMINA EL ELEMENTO EN EL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.- Los procedimientos utilizados por los administradores(as) de la escuela para motivar al personal docente a realizar su trabajo efectivamente.	198,13	357,825	,478	,780
2.- El estar involucrado(a) en la toma de decisiones administrativas.	197,87	365,847	,201	,786
3.- Las relaciones con sus superiores(as) inmediatos(as).	197,11	356,886	,062	,806
4.- La supervisión que hace de su trabajo el (la) director(a) de la escuela.	197,76	355,602	,473	,779
5.- Las reglas de trabajo establecidas por la dirección de la escuela.	197,66	361,150	,353	,783
6.- Los sistemas utilizados para promover al personal docente.	198,09	360,464	,392	,782
7.- Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo.	198,02	361,438	,275	,784
8.- El estatus como docente en la sociedad.	197,61	360,443	,324	,783
9.- El salario actual que recibe.	198,42	372,629	,016	,791
10.- Las facilidades para obtener préstamos.	197,61	383,634	-,250	,797
11.- Los valores que se practican dentro del grupo de trabajo.	197,46	360,341	,359	,782
12.- Las relaciones que se dan con los(as) compañeros(as) de trabajo.	197,17	362,028	,331	,783
13.- Las normas vigentes en sus relaciones con sus amigos(as).	197,12	366,603	,264	,785
14.- La autonomía en su labor como docente.	196,96	364,065	,330	,784
15.- La enseñanza me da la oportunidad de usar una variedad de actividades.	196,68	367,187	,226	,786
16.- Las actividades de enseñanza me motivan para ser creativo(a).	196,68	367,547	,224	,786
17.- Siento que las actividades docentes me impiden desarrollar nuevos métodos.	198,07	377,973	-,107	,795
18.- Tengo mucho interés en que mis alumnos aprendan.	196,27	371,366	,093	,788
19.- Disfruto de las actividades que realizo con mis alumnos(as).	196,31	369,610	,165	,787
20.- Las actividades que realizo como docente son muy desafiantes.	196,97	369,808	,098	,788
21.- Pienso que el trabajo como docente desalienta la originalidad.	198,31	384,082	-,223	,799
22.- En mi trabajo como docente carezco de libertad para tomar mis propias decisiones.	198,18	381,968	-,196	,797
23.- Siento que la labor docente consiste en actividades de rutina.	198,24	374,861	-,043	,793
24.- Cuando regreso a casa tengo que realizar algunas tareas domésticas.	197,08	385,533	-,255	,800
25.- A mi familia le agrada que trabaje como docente.	196,99	356,932	,426	,780
26.- Dispongo de tiempo suficiente para atender a mi familia.	197,28	365,304	,197	,786
27.- En mi casa recibo ayuda en los quehaceres domésticos.	197,47	368,611	,091	,789
28.- El salario que gano es suficiente para mantener a mi familia.	198,38	368,080	,119	,788
29.- Cuando me voy a trabajar a la escuela dejo los alimentos preparados para mi familia.	197,68	374,850	-,047	,795

30.- Mis compañeros(as) me felicitan cuando organizo bien alguna actividad.	197,51	365,713	,218	,786
31.- Mi supervisor inmediato me felicita cuando doy una buena lección.	197,91	355,632	,416	,780
32.- He recibido reconocimiento público por mi labor docente (trofeos, pergaminos, certificados, menciones honoríficas, etc.).	198,08	354,926	,383	,781
33.- Mis alumnos me dan obsequios (tarjetas, dulces, flores, etc.).	197,93	373,231	-,001	,791
34.- Mi supervisor(a) inmediato(a) elogia la buena enseñanza.	197,84	355,324	,381	,781
35.- Mis superiores ignoran a los docentes que obtienen éxito en su trabajo.	198,03	375,763	-,062	,795
36.- En mi escuela los padres de familia elogian a los docentes que desarrollan las habilidades de sus hijos.	197,67	353,775	,431	,779
37.- Recibo igual salario que mis compañeros y compañeras de trabajo en el mismo puesto.	197,23	365,844	,139	,788
38.- En mi lugar de trabajo estamos expuestos a abusos de autoridad.	197,91	386,666	-,295	,800
39.- En mi escuela hombres y mujeres disfrutamos de las mismas condiciones de trabajo.	196,64	367,108	,172	,787
40.- En mi escuela nuestros superiores tratan igual a hombres que a mujeres.	196,89	356,527	,434	,780
41.- En mi escuela las decisiones definitivas la toman personas de un mismo género.	197,83	370,455	,051	,790
42.- En mi escuela hombres y mujeres tenemos la misma autonomía para trabajar.	196,77	364,203	,211	,786
43.- En mi escuela tanto hombres como mujeres gozamos de las mismas oportunidades de asistir a cursos de desarrollo profesional.	197,13	355,218	,372	,781
44.- En mi escuela se da mantenimiento a las instalaciones físicas.	197,46	357,914	,458	,781
45.- Dispongo de materiales educativos adecuados para enseñar a mis alumnos.	197,68	358,356	,422	,781
46.- Los planes y programas de estudio están claramente definidos por la administración de la escuela.	197,37	353,336	,537	,778
47.- En mi escuela el ambiente de trabajo es frustrante.	198,32	378,086	-,115	,794
48.- Los alrededores de mi escuela son desagradables.	198,14	372,170	,034	,790
49.- Las instalaciones físicas de mi escuela son cómodas para trabajar.	196,96	362,537	,277	,784
50.- La administración de mi escuela comunica claramente sus políticas administrativas.	197,74	352,237	,575	,777
51.- La administración de mi escuela define con claridad los derechos y obligaciones de su personal docente.	197,42	353,617	,487	,779
52.- Dispongo de un salón de clases iluminado adecuadamente.	196,93	359,299	,315	,783
53.- La administración de mi escuela efectúa evaluaciones justas de sus trabajadores.	197,66	353,127	,480	,779
54.- Mi supervisor(a) inmediato(a) me explica que es lo que espera de mí.	197,77	348,653	,558	,776
55.- Mi supervisor inmediato me apoya.	197,83	348,365	,635	,775
56.- Mi supervisor(a) inmediato(a) trata a todos por igual.	197,60	341,681	,671	,772
57.- Mi supervisor(a) inmediato(a) practica el favoritismo.	197,92	388,657	-,303	,802
58.- Recibo instrucciones sin sentido de parte de mi supervisor(a) inmediato(a).	198,12	378,423	-,120	,795
59.- Mi supervisor(a) inmediato(a) me brinda asistencia para mejorar la instrucción.	197,87	349,420	,543	,776
60.- Mi supervisor inmediato pone a disposición el material que necesito para hacer lo mejor que puedo.	197,83	350,725	,549	,777
61.- Mi supervisor(a) inmediato(a) acepta sugerencias.	197,57	352,788	,537	,778
62.- Mi supervisor(a) inmediato(a) me atiende cuando necesito ayuda.	197,47	346,207	,639	,774

63.- Mi supervisor(a) inmediato(a) me da sugerencias para mejorar mi trabajo docente.	197,70	348,774	,576	,776
64.- Mi supervisor(a) inmediato(a) me hace sentir incómodo.	197,81	368,694	,131	,788

En este cuadro de validez ítem por ítem en relación con el nivel de coeficiente alfa; se observa que los ítems 10, 17, 21, 22, 23, 24, 29, 47, 57 y 58 generan una correlación negativa. Ello indica que los ítems no están midiendo lo mismo que el instrumento. Sin embargo se tomó la decisión de no eliminar a los ítems aun cuando mejora su confiabilidad porque los ítems son necesarios en el instrumento de investigación.

ANEXO 06

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIER HERAUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2012

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA			
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en docentes de la institución educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012?</p> <p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1.- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal?</p> <p>2.- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal?</p> <p>3.- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad?</p> <p>4.- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés?</p> <p>5.- ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en docentes de la institución educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.</p> <p align="center">OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <p>1.- Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal.</p> <p>2.- Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal.</p> <p>3.- Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad.</p> <p>4.- Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés.</p> <p>5.- Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo.</p>	<p align="center">HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>Hi Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en docentes de la institución educativa Javier Heraud de San Juan de Miraflores en el año 2012.</p> <p align="center">HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>H₁.- Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia intrapersonal.</p> <p>H₂.- Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia interpersonal.</p> <p>H₃ Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la adaptabilidad.</p> <p>H₄.- Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el manejo de estrés.</p> <p>H₅.- Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el estado de ánimo.</p>	<p>X1 Satisfacción laboral</p> <p>X2 Inteligencia Emocional</p>	<p>Satisfacción laboral.</p> <p>Agrado hacia el trabajo docente</p> <p>Involucramiento en roles hogareños.</p> <p>Reconocimiento de logros.</p> <p>Equidad en el trabajo.</p> <p>Condiciones laborales.</p> <p>Supervisión docente.</p> <p>Inteligencia intrapersonal</p> <p>Inteligencia interpersonal</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de estrés</p> <p>Estado de Animo</p>	<p align="center">Métodos</p> <p>Enfoque cuantitativo No experimental Transaccional</p> <p align="center">Tipo de Investigación</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p align="center">Diseño de investigación</p> <p>Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>Ox M Oy</p> </div> <p align="center">Población</p> <p>Conformada por 124 docentes del nivel secundaria</p> <p align="center">Muestra</p> <p>Representada por 94 docentes.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">n =</td> <td style="padding: 5px;">$z^2 p q N$</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">$Z^2 p q + e^2 (N-1)$</td> </tr> </table>	n =	$z^2 p q N$	$Z^2 p q + e^2 (N-1)$
n =	$z^2 p q N$							
	$Z^2 p q + e^2 (N-1)$							

ANEXO 07
MATRIZ INSTRUMENTAL

TÍTULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS
SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JAVIER HERAUD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2012	SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral	Administración. Superior inmediato. Supervisión de la dirección. Reglas de trabajo. Promoción y estatus del personal. El salario. Préstamos. Valores. Relaciones con los compañeros. Autonomía.	Docentes del nivel secundario	Grajales Guerra y Salazar (2000) (Adaptado de, Delgado González, 2005)
		Agrado hacia el trabajo docente	La enseñanza. Métodos. Alumnos. Desafíos. Labor docente.		
		Involucramiento en roles hogareños.	Compromiso y responsabilidad. Necesidades personales.		
		Reconocimiento de logros	Felicitación de los compañeros. Felicitación del supervisor inmediato. Reconocimiento público. Reconocimiento de alumnos. Elogio del supervisor. Ignorancia al éxito. Elogio de los padres.		
		Equidad en el trabajo	Salario equitativo. Abusos de autoridad. Condiciones iguales. Equidad de género.		
		Condiciones laborales	Mantenimiento. Materiales educativos. Planes y programas de estudio. Ambiente de trabajo. Alrededor de la escuela. Instalaciones. Comunicación clara. Iluminación. Evaluación justa.		
		Supervisión docente	Atención. Apoyo. Trato igualitario. Favoritismo. Instrucciones sin sentido. Asistencia. Material a disposición. Sugerencias. Ayuda. Sugerencias. Sentirse incómodo.		
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Inteligencia intrapersonal	Comprensión de emociones de sí mismo. Asertividad. Autoconcepto. Autorealización. Independencia.	Docentes del nivel secundario	Inventario de la Inteligencia Emocional (ICE:NA de Baron, 1997) Adaptado por los investigadores
		Inteligencia interpersonal	Empatía. Relaciones interpersonales. Responsabilidad social		
		Adaptabilidad	Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad.		
		Manejo de estrés	Tolerancia al estrés. Control de impulsos.		
Estado de ánimo		Felicidad. Optimismo			

ANEXO 08

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS Escala de Satisfacción Laboral Delgado González (2003)
SATISFACCION LABORAL	Satisfacción laboral	Administración	1. Los procedimientos utilizados por los administradores(as) de la institución educativa para motivar al personal docente a realizar su trabajo efectivamente.	Docentes	ESCALA 5. Muy satisfecho 4. Satisfecho 3. Ni satisfecho ni insatisfecho 2. Insatisfecho 1. Muy insatisfecho
			2. Estar involucrado(a) en la toma de decisiones administrativas.		
		Superior inmediato	3. Las relaciones con sus superiores(as) inmediatos(as).		
		Supervisión de la dirección	4. La supervisión que hace de su trabajo el (la) director(a) de la institución educativa.		
		Reglas de trabajo	5. Las reglas de trabajo establecidas por la dirección de la institución educativa.		
		Promoción y estatus del personal	6. Los sistemas utilizados para promover al personal docente.		
			7. Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo.		
			8. El estatus como docente en la sociedad.		
		El salario	9. El salario actual que recibe.		
		Prestamos	10. Las facilidades para obtener préstamos.		
		Valores	11. Los valores que se practican dentro del grupo de		

			trabajo.			
		Relaciones con los compañeros	12. Las relaciones que se dan con los(as) compañeros(as) de trabajo.			
			13. Las normas vigentes en sus relaciones con sus amigos(as).			
		Autonomía	14. La autonomía en su labor como docente.			
	Agrado hacia el trabajo docente	La enseñanza	15. La enseñanza me da la oportunidad de usar una variedad de actividades.	Docentes	<p>ESCALA</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Rara vez</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. siempre</p>	
						16. Las actividades de enseñanza me motivan para ser creativo(a).
		Métodos	17. Siento que las actividades docentes me impiden desarrollar nuevos métodos.			
		Alumnos	18. Tengo mucho interés en que mis alumnos aprendan.			
						19. Disfruto de las actividades que realizo con mis alumnos(as).
		Desafíos	20. Las actividades que realizo como docente son muy desafiantes.			
		Labor docente	21. Pienso que el trabajo como docente desalienta la originalidad.			
						22. En mi trabajo como docente carezco de libertad para tomar mis propias decisiones.
						23. Siento que la labor docente consiste en actividades de rutina.
		Involucra	compromiso y			24. Cuando regreso a casa tengo que realizar algunas

	miento en roles hogareños	responsabilidad	tareas domésticas.	Docentes	1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
			25. A mi familia le agrada que trabaje como docente.		
			26. Cuando me voy a trabajar a la escuela dejo los alimentos preparados para mi familia.		
		necesidades personales	27. En mi casa recibo ayuda en los quehaceres domésticos.		
			28. El salario que gano es suficiente para mantener a mi familia.		
			29. Dispongo de tiempo suficiente para atender a mi familia.		
	Reconocimiento de logros	Felicitación de los compañeros	30. Mis compañeros(as) me felicitan cuando organizo bien alguna actividad.		
		Felicitación del supervisor inmediato	31. Mi supervisor inmediato me felicita cuando doy una buena lección.		
		Reconocimiento público	32. He recibido reconocimiento público por mi labor docente (trofeos, pergaminos, certificados, menciones honoríficas, etc.).		
		Reconocimiento de alumnos	33. Mis alumnos me dan obsequios (tarjetas, dulces, flores, etc.).		
		Elogio del supervisor	34. Mi supervisor(a) inmediato(a) elogia la buena enseñanza.		
		ignorancia al éxito	35. Mis superiores ignoran a los docentes que obtienen éxito en su trabajo.		
		Elogio de los padres	36. En mi escuela los padres de familia elogian a los		
ESCALA					
1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre					

			docentes que desarrollan las habilidades de sus hijos.		
	Equidad en el trabajo	Salario equitativo	37. Recibo igual salario que mis compañeros y compañeras de trabajo en el mismo puesto.	Docentes	<p>ESCALA</p> <p>1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre</p>
		Abusos de autoridad	38. En mi lugar de trabajo estamos expuestos a abusos de autoridad.		
		Condiciones iguales	39. En mi escuela hombres y mujeres disfrutamos de las mismas condiciones de trabajo.		
		Equidad de genero	40. En mi escuela nuestros superiores tratan igual a hombres que a mujeres.		
			41. En mi escuela las decisiones definitivas la toman personas de un mismo género.		
			42. En mi institución educativa hombres y mujeres tenemos la misma autonomía para trabajar.		
			43. En mi institución educativa tanto hombres como mujeres gozamos de las mismas oportunidades de asistir a cursos de desarrollo profesional.		
	Condiciones laborales	Mantenimiento	44. En mi institución educativa se da mantenimiento a las instalaciones físicas.	Docentes	<p>ESCALA</p> <p>1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre</p>
		Materiales educativos	45. Dispongo de materiales educativos adecuados para enseñar a mis alumnos.		
		Planes y programas	46. Los planes y programas de estudio están claramente		

		de estudio	definidos por la administración de la institución educativa.		
		Ambiente de trabajo	47. En mi institución educativa el ambiente de trabajo es frustrante.		
		Alrededor de la escuela	48. Los alrededores de mi escuela son desagradables.		
		Instalaciones	49. Las instalaciones físicas de mi institución educativa son cómodas para trabajar.		
		Comunicación clara	50. La administración de mi escuela comunica claramente sus políticas administrativas.		
			51. La administración de mi institución educativa define con claridad los derechos y obligaciones de su personal docente.		
		Iluminación	52. Dispongo de un salón de clases iluminado adecuadamente.		
		Evaluación justa	53. La administración de mi institución educativa efectúa evaluaciones justas de sus trabajadores.		
	Supervisión docente	Atención	54. Mi supervisor(a) inmediato(a) me explica que es lo que espera de mí.	Docentes	ESCALA 1. Nunca 2. Rara vez 3. A veces 4. Casi siempre
		Apoyo	55. Mi supervisor inmediato me apoya.		
		Trato igualitario	56. Mi supervisor(a) inmediato(a) trata a todos por igual.		
		Favoritismo	57. Mi supervisor(a) inmediato(a) practica el favoritismo.		
		Instrucciones sin	58. Recibo instrucciones sin sentido de parte de mi		

		sentido	supervisor(a) inmediato(a).		5. siempre
		Asistencia	59. Mi supervisor(a) inmediato(a) me brinda asistencia para mejorar la instrucción.		
		Material a disposición	60. Mi supervisor inmediato pone a disposición el material que necesito para hacer lo mejor que puedo.		
		Sugerencias	61. Mi supervisor(a) inmediato(a) acepta sugerencias.		
		Ayuda	62. Mi supervisor(a) inmediato(a) me atiende cuando necesito ayuda.		
		Sugerencias	63. Mi supervisor(a) inmediato(a) me da sugerencias para mejorar mi trabajo docente.		
		Sentirse incómodo	64. Mi supervisor(a) inmediato(a) me hace sentir incómodo.		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Inteligencia intrapersonal	Comprensión de emociones de sí mismo.	1. Reconozco con facilidad mis emociones.	Inventario de la Inteligencia Emocional (ICE:NA de BarOn, 1997) Adaptado por los investigadores	<u>ESCALA VALORATIVA</u> (5) Rara vez o nunca es mi caso. (6) Pocas veces es mi caso. (7) A veces es mi caso. (4) Muchas veces es mi caso. (5) Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.
			2. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.		
			3. Soy consciente de cómo me siento.		
			4. Me pongo ansioso.		
			5. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza		

			6. No me siento bien conmigo mismo.		
		Asertividad.	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.		
			8. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.		
			9. No tengo días malos		
			10. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.		
		Autoconcepto.	11. Se realmente para que soy bueno		
			12. Soy una persona divertida.		
			13. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.		
			14. Me tengo mucho respeto.		
		Autorealización.	15. Cuando empiezo algo nuevo no tengo la sensación que voy a fracasar.		
			16. Me siento a gusto conmigo mismo.		
			17. No me siento avergonzado por nada de lo que hecho hasta ahora		
			18. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.		
			19. Se lo quiero en la vida.		
		Independencia.	20. Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones.		
			21. Prefiero ser líder a seguir a otros.		

			22. Tengo tendencia a depender de otros.		
			23. Me resulta fácil tomar decisiones por mí mismo.		
	Inteligencia interpersonal	Empatía.	24. Tengo la capacidad de comprender como se sienten los demás.		
			25. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.		
			26. Intento no herir los sentimientos de los demás.		
			27. Me importa lo que puede sucederle a los demás.		
		Relaciones interpersonales.	28. Pienso bien de las personas		
			29. Mantengo buenas relaciones con los demás.		
			30. Me resulta fácil hacer amigos.		
			31. Me agradan las personas que conozco.		
			32. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.		
			33. Me resulta fácil expresar mis sentimientos más íntimos.		
		Responsabilidad social	34. Los demás opinan que soy una persona sociable.		
			35. Puedo ayudar a los demás cuando lo necesitan		
36. Considero que es importante ser un ciudadano que respeta la ley.					
Adaptabilidad	Solución de problemas.	37. Soy capaz de respetar a los demás.			
		38. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables			
		39. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.			

			40. Cuando intento resolver un problema analizo las posibles soluciones y luego escojo la mejor.			
			41. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.			
			42. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.			
		Prueba de la realidad.	43. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto			
			44. En general no me es difícil adaptarme.			
			45. Nunca me siento como si estuviera separado de mi cuerpo.			
			46. No percibo cosas extrañas que los demás no ven.			
			47. No tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con la realidad.			
		Flexibilidad.	48. Me resulta fácil cambiar de opinión.			
			49. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.			
			50. Puedo cambiar mis viejas costumbres.			
		Manejo de estrés	Tolerancia al estrés.			51. Siento que no me resulta difícil controlar mi ansiedad.
						52. Sé que puedo soportar el estrés.
						53. Soy consciente de lo que me está pasando aun cuando estoy alterado.
						54. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
Control de impulsos.	55. Puedo controlarme cuando me enojo					

			56. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles		
			57. No soy impulsivo por eso no tengo problemas.		
			58. Tengo mal carácter.		
			59. Tengo reacciones fuertes e intensas difíciles de controlar		
	Estado de ánimo	Felicidad.	60. Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida.		
			61. Estoy contento con mi vida.		
			62. Disfruto de las cosas que me interesan		
			63. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.		
		64. Me gusta divertirme.			
		Optimismo	65. Soy optimista en la mayoría de cosas que hago		
			66. Soy una persona bastante alegre y optimista		
			67. En general me siento motivado para seguir adelante.		
68. En general tengo una actitud positiva para todo.					