

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**RELACIÓN ENTRE EMPATÍA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DEL CALLAO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**KATHERIN MILAGROS LEÓN OLÓRTEGUI**

**ASESOR:**

**MG. LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

A mi ángel Lucila, que desde donde esté ilumina mi camino, a mis Padres que son mi soporte y mi base. A mi hermano que siempre me muestra que puedo esforzarme más. A mis soles que llenan de alegrías mis días y me motivan a ser mejor. A mi familia siempre dándome frases y palabras de aliento y a mis amigos, que me brindan lo mejor de cada uno.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecer al ser supremo, quien me envió a este lugar a cumplir mis sueños y metas.

A mi ángel celestial Lucila, quien día a día me protege, y me dejó un ejemplo de vida.

A mi papá, un hombre incansable, un ejemplo de padre, un hombre empático por naturaleza quien me brinda su cariño, su apoyo todos los días, quien soporta, entiende y perdona mis días pesados. A él, que no duda de mí jamás, que me da esa seguridad del que yo puedo si me lo propongo y si algo sale mal, él estará sosteniéndome y apoyándome para que lo vuelva a intentar.

A mi mamá, una mujer guerrera de personalidad fuerte. Me formó a su manera y es por ella que no me doblego y sé que no debo rendirme. A ella, con su forma especial de amarme, con su cariño perenne y demostrándome que las mujeres podemos ser lo que deseamos ser, podemos haber pasado muchas cosas tristes, pero siempre podremos aprender de ellas y surgir.

A mi hermano Jhonn, quien es un ejemplo de constancia, quien fue mi compañero de juegos en mi niñez y siempre ha estado ahí para mí, así no lo dijera, sabía que podía contar con él. Siempre apoyándome en todo sentido, consintiéndome a veces y siendo exigente otras, pero su amor de hermano siempre ha estado presente en mis días, en mi vida.

A mis sobrinos Jheremy, Fabricio y Luana, pequeños seres que llegaron a alegrar mis días, a darme un motivo para mejorar, para crecer. A ellos, que me han regalado ese sentimiento que debe ser similar al de ser madre, a ellos mis pequeños soles.

A mi familia: tíos, tías, primos, primas, siempre brindándome lo mejor de ellos y ánimos para cumplir mis metas.

A mis amigos y amigas, que ocupan un lugar importante en mi vida y que mis victorias son sus victorias y las de ellos también son las mías. A ellos, de los cuales aprendo cada vez, a ellos que así no los vea siempre ni los tenga siempre junto a mí, siempre están presentes en mis días.

## IV

A Leylita, quien más que mi jefa es una gran amiga y persona. Que hace de mi primera experiencia laboral una de las más gratificantes. Quien me brindó su apoyo y comprensión para la realización de mi tesis.

A mis compañeros de aulas, a mi equipo, quienes me mostraron el valor de la amistad, de los cuales aprendí muchas cosas y con los cuales compartí y estoy segura seguiré compartiendo momentos increíbles y maravillosos.

Finalmente a muchos de mis profesores, a cada uno de ellos que desde el primer ciclo me enseñaron a amar mi carrera, a convencerme que mi elección había sido la mejor. A ellos que fueron un ejemplo de pasión y me motivaron a dar lo mejor de mí en cada curso, en cada asignación.

## PRESENTACIÓN

Este trabajo de investigación denominado: "Relación entre Empatía y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Municipalidad del Callao", se centra en estudiar la relación que existe entre la variable Empatía y la variable Satisfacción Laboral, con la posibilidad de tener un panorama de la situación actual de dicha población, a fin de aplicar programas. Para esto primero, se procedió a determinar los niveles de ambas variables para luego comprobar el grado de correlación de las mismas.

El contenido de la presente investigación está distribuido en capítulos, en la primera parte se encontrará con la introducción, el problema de investigación, aquí realizamos el planteamiento del problema, continuamos con la formulación del problema, así como la justificación de la investigación. Luego veremos los antecedentes donde se han venido estudiando las variables con anterioridad, tanto a nivel Nacional como Internacional y los objetivos tanto general como los específicos. Además se hace referencia al marco teórico y conceptual de las variables, donde se encontrarán teorías y conceptos de ambas variables.

En la segunda parte, veremos el marco metodológico, donde se explica la metodología empleada para la investigación, aborda las hipótesis, variables, el tipo de investigación, método de investigación, la población y muestra. Así mismo señala los métodos y técnicas utilizados para la recolección de datos.

En la tercera parte, se muestran los resultados obtenidos en tablas, realizados en el programa SPSS. Ya en la cuarta y última parte se hace la discusión de estos. Y en las páginas posteriores se encuentran las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del presente trabajo y finalmente encontraremos los anexos

## INDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Presentación.....	V
Índice.....	VI
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
Introducción.....	XI
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Antecedentes.....	14
1.4.1. Internacionales.....	14
1.4.2. Nacionales.....	15
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. General.....	17
1.5.2. Específicos.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Marco Teórico.....	17
1. Empatía.....	17
1.2. Niveles de respuesta empática.....	20
1.3. Indicadores de la empatía.....	21

1.4. Empatía como cognición y emoción.....	23
1.5. Síntesis de las teorías psicológicas de la empatía.....	25
1.6. La empatía en el ámbito de la organización.....	28
1.7. Cualidades que tiene un trabajador que desarrolla esta habilidad.....	30
2. Satisfacción Laboral.....	31
2.1. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral.....	34
2.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	38
2.3. Bases para un planteamiento psicológico de la Satisfacción.....	38
2.4. Componentes de una actitud.....	39
2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	41
2.6. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1. Tipo de estudio.....	51
3.2. Diseño de estudio.....	51
3.3. Hipótesis.....	52
3.4. Identificación de variables.....	52
3.4.1. Operacionalización de variables.....	52
3.5. Población, muestra y muestreo.....	53
3.6. Criterios de selección.....	54
3.7. Métodos de investigación.....	54
3.8. Técnicas de recolección de datos.....	55
3.9. Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	57
3.10. Procedimientos de recolección de datos.....	58
3.11. Métodos de análisis de datos.....	58

3.12. Consideraciones éticas.....	59
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	60
4.1. Estadísticos descriptivos del Empatía.....	60
4.2 Estadísticos descriptivas de Satisfacción Laboral.....	64
4.3 Relación entre Empatía y Satisfacción Laboral .....	71
4.4 Discusión.....	75
CONCLUSIONES.....	78
SUGERENCIAS.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	84

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre Empatía y Satisfacción Laboral, en una muestra de trabajadores de una Municipalidad del Callao. La muestra no probabilística estuvo conformada por 180 trabajadores de una Municipalidad del Callao entre 18 a 70 años. Los instrumentos aplicados fueron Test de Empatía Cognitiva y Afectiva y Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Los resultados revelaron que los trabajadores presentan una Empatía promedio y una Satisfacción Laboral Promedio, si bien es cierto no se encontró una correlación significativa entre ambas variables de manera general, si se encontró correlación estadísticamente significativa y positiva entre la empatía total y las dimensiones: Políticas administrativas y Desempeño de tareas. Así mismo se encuentra correlación estadísticamente significativa y positiva entre Satisfacción Laboral general y las dimensiones: Estrés Empático, Alegría Empática y Adopción de Perspectiva.

También se encontró correlación estadísticamente significativa y positiva entre dimensión Adopción de Perspectiva y las dimensiones: Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal y Desempeño de Tareas. Además se encuentra correlación estadísticamente significativa y positiva entre el Estrés Empático y las dimensiones: Políticas Administrativas, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la autoridad.

Finalmente también se encuentra correlación estadísticamente significativa y positiva entre la dimensión Alegría Empática y las dimensiones: Desarrollo Personal y Desempeño de tareas.

Palabras claves: Correlacional, Empatía, Satisfacción Labora

## ABSTRACT

The present study had as goal to determinate the relation between empathy and working satisfaction at a sample group at "Municipalidad del Callao" The non-probabilistic sample was conformed by 180 municipal workers between the ages of 18 and 70. The applied instruments were the TECA (cognitive and affective empathy test) and the SL-SPC satisfaction scale. The results revealed that the workers present an average level of working satisfaction and an average level of empathy, even though a significative correlation between both variables was not found in general, and statisticly significative correlation was found between total empathy and the dimentions: administrative politics and tasks performance. It was also found between the variables "general working satisfaction" and the dimentions: empathic stress, empathic joy and perspective adoption a positive statisticly significative correlation.

Then it was found too a positive statisticly significative correlation between the dimention perspective adoption and the dimentions: administrative politics, social relationships, personal grow, tasks performance and relationship with authority.

Finally a positive statisticly significative correlation was found between the dimentions personal grow ans tasks performance.

Key words: Correlational, empathy, working satisfaction