



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE LIMA METROPOLITANA.

Presentado por:

Rubi Azucena Cruz Vilchez

ESCUELA:
PSICOLOGÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

2011

*A mi Madre,
Quien con su comprensión y apoyo me motivo
Para retomar esta investigación.
A mi familia por
Toda la consideración y cariño
Que me han dado.*

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas aquellas personas que han hecho posible llevar a cabo el presente trabajo de investigación. Entre ellos, resalto la labor de mis asesores, William Cabanillas y Juan Kaneko, quienes con sus experiencias y profesionalismo me permitieron asumir claridad al momento de esbozar esta investigación y quienes siempre contribuyeron con comentarios y sugerencias muy acertados que permitieron que este documento emerja.

Al amor de mi vida Isaac Galdo Fuertes, por su apoyo, paciencia y comprensión, gracias.

A mis amigos, Karen Ivette, Girón García y Víctor Félix, Morillo Soriano por sus sabios consejos y apoyo en todo lo que pudiera necesitar, gracias.

A las psicólogas asistentes que ayudaron en la aplicación de esta investigación, gracias, Ana Cabrera, Diana Alama, Un agradecimiento especial a Luis Torreblanca, por las facilidades para acceder a su empresa, y al personal de la organización por la colaboración brindada.

Finalmente, a mis profesores ya que me sirvieron como modelos y guías.

PRESENTACIÓN

En la presente investigación los temas a tratar son: la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en personal administrativo de una empresa distribuidora, ambas variables hoy en día han obtenido mayor importancia ya que por medio de diferentes teorías o estudios se ha podido considerar como variables que influyen en el desempeño de los trabajadores, en el crecimiento y desarrollo de una empresa.

El objetivo primordial de la presente investigación consiste en determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, asimismo describir los niveles de inteligencia emocional y los niveles de satisfacción laboral en el personal evaluado, junto a ello determinar si existe relación entre los componentes de cada variable. Finalmente los resultados de la presente investigación nos permitirá conocer el nivel de relación entre ambas variables y así poder diseñar actividades, como : talleres, capacitaciones, en donde se abordara temas para trabajar la inteligencia personal y la satisfacción laboral.

INDICE

LISTA DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. General.....	2
1.3.2. Especifico.....	2
1.4. Justificación.....	3
1.5. Limitaciones.....	3
1.6. Delimitación.....	4

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases Teóricas.....	9
2.2.1. Inteligencia Emocional.....	9
2.2.1.1 Historia de la Inteligencia Emocional.....	10
2.2.1.1.1. El Modelo de ReuvenBaron (I-CE).....	11
2.2.1.1.2. El Modelo de Cinco Factores de Goleman.....	16
2.2.1.1.3. El Modelo de Competencia Emocional de Salovey y Mayer	17
2.2.1.1.4. Modelo De Perfil De Competencias de Warner Jon.....	18

2.2.1.2. Importancia De La Inteligencia Emocional En La Eficacia Organizativa.....	21
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	24
2.2.2.1. Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.....	24
2.2.2.2. Teoría del Valor de la Satisfacción Laboral.....	26
2.2.2.3. Teoría del Proceso Oponente.....	27
2.2.2.4. Modelo dinámico de la Satisfacción Laboral.....	28
2.2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	29
2.2.2.6. La Importancia De La Satisfacción Laboral.....	32
2.2.2.7. Efectos Potenciales de la Satisfacción Laboral.....	32
2.2.2.8. Tipos de la Satisfacción Laboral.....	33
2.2.2.9. Maneras de Aumentar la Satisfacción.....	35
2.2.3. Inteligencia emocional y satisfacción laboral.....	37
2.3. Marco Conceptual.....	38
2.3.1. Inteligencia Emocional.....	39
2.3.2 Satisfacción laboral.....	40

CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis.....	40
3.1.1 General.....	40
3.1.2 Específicas.....	40
3.2 Variables.....	41
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Definición Operacional.....	41
3.2.3. Indicadores.....	41
3.2.4. Variables sociodemográficas.....	43
3.3 Paradigma Metodológico.....	43
3.3.1 Tipo de estudio.....	43
3.3.2 Nivel de investigación.....	43
3.3.3 Diseño de investigación.....	43
3.4 Población , muestra ,muestreo	44
3.5 Método de investigación.....	45

3.6 Técnicas e instrumentos.....	46
3.6.1. Inteligencia emocional: EQ-i (Bar OnEmotionalQuotient inventory).....	46
3.6.2. Satisfacción Laboral: Escala De Satisfacción Laboral SI-Spc.....	48
3.7 Procedimiento de recolección de datos.....	50
3.8 Métodos de análisis de datos.....	50

CAPÍTULO IV.- RESULTADOS

4.1 Descripción – interpretación.....	51
4.2 Discusión.....	65

CONCLUSIONES.....	68
--------------------------	-----------

SUGERENCIAS.....	69
-------------------------	-----------

REFERENCIAS.....	70
-------------------------	-----------

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado.....	75
Anexo 2: Instrumentos.....	84

LISTA DE TABLAS

Tabla N°1	
Características de la muestra.....	45
Tabla N° 2	
Nivel de confiabilidad del I-ce de Baron.....	48
Tabla N° 3	
Nivel de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral.....	50
Tabla N° 4	
Estadísticos descriptivos de la inteligencia emocional y de cada uno de sus componentes.....	51
Tabla N° 5	
Nivel de inteligencia emocional total.....	52
Tabla N° 6	
Nivel de componente intrapersonal.....	53
Tabla N° 7	
Nivel de componente interpersonal.....	54
Tabla N° 8	
Nivel de componente de adaptabilidad.....	54
Tabla N° 9	
Nivel de componente de manejo de estrés.....	55
Tabla N° 10	
Nivel de componente de estado de ánimo en general.....	55
Tabla N° 11	
Estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral y de cada uno de sus factores.....	56
Tabla N°12	
10Nivel de satisfacción laboral.....	57

Tabla N° 13	
Nivel de Condiciones Físicas y/o Materiales	58
Tabla N° 14	
Nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....	58
Tabla N° 15	
Nivel de Políticas Administrativas.....	59
Tabla N° 16	
Nivel de Relaciones Sociales	59
Tabla N° 17:	
Nivel de Desarrollo Personal	60
Tabla N° 18	
Nivel de Desempeño de Tareas	60
Tabla N° 19	
Nivel de Relación con la Autoridad.....	61
Tabla N° 20	
Pruebad e normalidad	62
Tabla N° 21	
Nivel de correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral...62	
Tabla N° 22	
Nivel de correlación entre componentes de inteligencia emocional y factores de la satisfacción laboral	63

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1
Nivel inteligencia emocional total.....53

Gráfico N° 2
Diferencia de niveles de los componentes de inteligencia emocional.....55

Gráfico N° 3
Nivel satisfacción laboral total.....57

Gráfico N° 4
Nivel inteligencia emocional total.....61

INTRODUCCION

Hoy en día por medio de resultados de diferentes investigaciones se ha considerado una mayor importancia a la inteligencia emocional dentro de una empresa u organización ya que por medio de dicha variable podemos darnos cuenta que las competencias que se encuentran asociados con la inteligencia emocional , determinan la eficacia de las organizaciones o empresas , los niveles altos de los componentes que conforman la inteligencia emocional nos permite como resultados ser más competitivos , logrando obtener relevancia en las funciones que se realiza dentro de un ámbito laboral por lo cual se puede decir que dentro de una empresa que posee un buen nivel de inteligencia emocional se encuentra un personal con diferentes capacidades que permite en él desarrollar habilidades de sentir , entender , reconocer , regular , expresar , controlar adecuadamente sus emociones y adaptarse a situaciones cambiantes o estresantes , conseguir llegar a sus metas , logrando obtener éxitos en sus labores . De lo cual se puede observar que un personal con un buen desarrollo de inteligencia emocional. Influye en la eficacia organizativa.

De acuerdo a las teorías revisadas y los resultados de diferentes investigaciones de satisfacción laboral se considera hoy en día como el resultado de diferentes actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo, en donde influye la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo etc., por lo tanto es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Por lo tanto se puede decir que si un personal se encuentra satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; y quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Debido a resultados de distintos estudios la satisfacción laboral se considera como una de las variables que influye de una manera positiva en el rendimiento laboral, logrando obtener como resultado el éxito organizacional. Por lo cual este resultado hoy en día lo cual se considera que la satisfacción ha logrado considerar cada vez más a la satisfacción laboral como una de las variables de gran importancia dentro de un entorno laboral.

Debido a la influencia que mantiene ambas variables en la eficacia organizacional e incremento de desarrollo dentro de una organización u empresa he considerado importante relacionar ambas variables en la presente investigación. Lo cual conociendo los resultados nos permitirá diseñar e incrementar actividades a nivel personal (para trabajar el tema de la Inteligencia Emocional) y organizacional (para trabajar el tema de la Satisfacción Laboral).

RESUMEN

En la presente investigación se relaciona la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en personal administrativo de una empresa distribuidora de la ciudad de Lima, la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores de ambos sexos a quienes se les aplicó el I-CE de Bar-On, adaptados por Nelly Ugarriza y la escala de Satisfacción Laboral validado por Sonia Palma. En donde el 46.7% se encuentra en un nivel alto y un 38.7% se encuentra en un nivel promedio de inteligencia emocional. Siendo los componentes, interpersonal y el de estado de ánimo en general los más altos. A nivel de la satisfacción laboral total se encontró que un 89.3% presenta un nivel regular, siendo los factores beneficios laborales remunerativos y de desarrollo personal. Los más altos. Finalmente se encontró que existe una correlación de un $r = 0.49$ lo cual indica que existe una correlación positiva significativa en un nivel moderado entre ambas variables.

Palabras clave: Inteligencia emocional y satisfacción laboral

ABSTRACT

In the present investigation there is related the emotional intelligence and the labor satisfaction in clerical staff of a distribution company of the city of Lima, the sample was shaped by 75 workers of both sexes whom IT HOISTS of Baron, adapted by Nelly Ugarriza and the scale of Labor Satisfaction validated by Sonia Palma. One thought that 46.7 % is in a high level and 38.7 % he is in an average level of emotional intelligence. Being the components, interpersonal and that of state of mind in general the high mas.To level of the labor total satisfaction one thought that 89.3 % presents a regular level, being the factors labor remunerative benefits and of personal development. The highest.Finally one thought that there exists a $r = 0.49$ positive significant relation between both variables.

Key words: Emotional intelligence and labor satisfaction.