



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los
Trabajadores de la Sede Administrativa de la UGEL
N°10 – Huaral -2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. Gladys Etelvina Vega De La Cruz

ASESOR:

Mgtr. Maritza Guzmán Meza.

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2014

Dedicatoria

A mis hijos. Porque todo lo que he logrado lo he hecho por ellos. Mi actitud, mis temores, dificultades y debilidades que se presentaron y que pretendían detenerme, supe vencerlo, a veces perdimos todo lo que tuvimos, pero al final lo hemos logrado, me siento adalid, para mis hijos y la juventud estudiantil.

Agradecimiento

A Dios por guiar mis pasos y proporcionarme las herramientas necesarias para alcanzar todas mis metas.

A La Universidad Cesar Vallejo por haberme ofrecido la formación profesional y valores necesarios para contribuir al desarrollo del país.

A mis hijos, por brindarme siempre su apoyo incondicional siendo los pilares fundamentales de mi vida.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Administrativa de la UGELN°10-Huaral-2014, realizado para obtener el Grado de Magister en Educación, con Mención en Administración de la Educación, tiene el propósito de determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Administrativa de la UGEL N°10 de la ciudad de Huaral.

La investigación consta de IV capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: el capítulo I trata sobre el Problema de investigación incluyendo el Planteamiento del Problema, limitaciones, antecedentes y objetivos; el segundo capítulo corresponde al Marco teórico, donde se han tomado conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores; el capítulo III trata sobre el Marco metodológico, prestando atención a las hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables, la metodología, la población, los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos; el capítulo IV, se refiere a los resultados de la investigación así como la demostración de las hipótesis; luego se presentará las conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la operacionalización de las variables.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación sea valorada y del mismo modo tendré en cuenta sus apreciaciones que enriquecerán la presente tesis.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación Teórica	20
1.3.2. Justificación Práctica	21
1.3.3 Justificación legal	21
1.3.4 Justificación Pedagógica	22
1.3.5 Justificación metodológica	22
1.4 Limitaciones	23
1.5 Antecedentes	23
1.5.1 Investigaciones internacionales	23
1.5.2 Investigaciones nacionales	25
1.6 Objetivos	27
1.6.1 General	27
1.6.2 Específicos	27

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1	Inteligencia emocional	30
2.1.1	Bases teóricas	30
2.1.2	Dimensiones de Inteligencia Emocional	34
2.2	Satisfaccion Laboral	36
2.2.1	Bases teóricas	36
2.2.2	Dimensiones de Satisfacción Laboral	41
2.3	Definición de términos	45

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis	50
3.1.1	Hipótesis general	50
3.1.2	Hipótesis específicas	50
3.2	Variables	51
3.2.1	Definición conceptual	51
	Variable 1: Inteligencia emocional	51
	Variable 2: Satisfacción Laboral	51
3.2.2	Definición operacional	52
3.3	Metodología	54
3.3.1	Tipo de estudio	54
3.3.2	Diseño	54
3.4	Población y muestra	55
3.4.1	Población	55
3.4.2	Muestra	56
3.4.3	Método de investigación	56
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.5.1	Técnica	56
3.5.2	Instrumento	57
	Ficha técnica para la variable Inteligencia emocional	57
	Ficha técnica para la variable satisfacción laboral	59
3.6	Métodos de Análisis de datos	62

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1	Descripción de la muestra	64
4.2	Prueba de Hipótesis	70
4.2.1	Hipótesis general	70
4.2.2	Hipótesis específica 1	71
4.2.3	Hipótesis específica 2	72
4.2.4	Hipótesis específica 3	73
4.2.5	Hipótesis específica 4	74
4.2.6	Hipótesis específica 5	75
4.3	Discusión	76
	CONCLUSIONES	77
	SUGERENCIAS	79
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
	Anexo 1: Matriz de consistencia	93
	Anexo 2: Instrumentos	95
	Anexo 3: Validacion de instrumentos	101
	Anexo 4: Base de datos	105

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional.	52
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral.	53
Tabla 3. Niveles de Inteligencia emocional.	58
Tabla 4.Confiabilidad del instrumento de la variable Inteligencia emocional	59
Tabla 5. Niveles de Satisfacción Laboral.	60
Tabla 6.Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral.	61
Tabla 7. La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014	64
Tabla 8. El componente intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral 2014.	65
Tabla 9. El componente interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10 Huaral-2014.	66
Tabla 10. El componente adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10 Huaral -2014.	67
Tabla 11.El componente del Manejo del estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014.	68
Tabla 12. El componente del Estado de ánimo general y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014.	69
Tabla 13. Correlación Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.	70

Tabla 14. Correlación Componente Intrapersonal y Satisfacción Laboral.	71
Tabla 15. Correlación Componente Interpersonal y Satisfacción Laboral.	72
Tabla 16. Correlación Componente de Adaptabilidad y Satisfacción Laboral.	73
Tabla 17. Correlación Componente de Manejo del Estrés y Satisfacción Laboral.	74
Tabla 18. Correlación Componente de Estado de Ánimo en General y Satisfacción Laboral.	75

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Enfoque sistemático de los 15 subcomponentes de la inteligencia emocional y social de I-CE de BarOn.	33
Figura 2. Diagrama de Columnas 3D de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.	64
Figura 3. Diagrama de Columnas 3D del componente intrapersonal y la satisfacción laboral.	65
Figura 4. Diagrama de Columnas 3D del componente interpersonal y la satisfacción laboral.	66
Figura 5. Diagrama de Columnas 3D del componente adaptabilidad y la satisfacción laboral.	67
Figura 6. Diagrama de Columnas 3D del componente del Manejo del estrés y la satisfacción laboral.	68
Figura 7. Diagrama de Columnas 3D del componente del Estado de ánimo general y la satisfacción laboral.	69

Resumen

La investigación titulada: “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014”, tuvo como problema general ¿Cómo se relaciona la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014?, siendo su objetivo general determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral -2014.

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptiva correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 57 trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, el análisis de los datos se realizó con la correlación de Spearman.

Por lo tanto, se demostró que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la UGEL N°10-Huaral-2014, habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.753, lo que representó una alta asociación entre las variables.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Satisfacción laboral, Correlación e Hipótesis.

Abstract

The research on "Emotional Intelligence and Job Satisfaction among workers in the administrative headquarters of the UGELs N°10-Huaral-2014", had as general problem How Emotional Intelligence and Job Satisfaction relates to workers Huaral UGELs N°10-2014?, its overall objective being to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers in the administrative headquarters of the UGELs N°10- Huaral-2014.

The research was conducted under non-experimental, correlational descriptive, because the relationship between the study variables was determined, based on the hypothetical deductive method, the study population consisted of 57 workers UGELs N°10-Huaral, gathering survey data was used as an instrument of data collection, data analysis was performed using the Spearman correlation.

Thus, it was shown that emotional intelligence is significantly related to job satisfaction of workers in the administrative headquarters of the UGELs N°10 Huaral 2014, having determined a correlation coefficient Spearman's Rho 0.753, representing a high association between variables.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Correlation Hypothesis.