



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Inteligencia emocional y satisfacción laboral de trabajadores de un
establecimiento penitenciario, Cusco 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zapata Quintana, Lourdes Carola (orcid.org/0000-0002-1357-2150)

ASESORES:

Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a la virgencita por haberme dado la vida y acompañado en todo momento, permitiéndome lograr mis metas.

A mis adorados padres José Zapata Mar y María Quintana de Zapata que siempre me apoyan incondicionalmente, por su sacrificio y esfuerzo, y sobre todo por creer en mi capacidad siempre brindándome cariño y amor.

A mis amados hermanos Adriana y Carlitos, que son lo más importante en mi vida gracias por el apoyo que siempre me brindaron en los buenos y malos momentos del día a día.

A mi querido sobrino Adriancito, el otro tesorito de la familia, este logro también te pertenece.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida.

Al Establecimiento Penal de Cusco por abrir sus puertas y colaborar para llevar a cabo el trabajo de investigación.

A la Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola asesora del trabajo por su apoyo, paciencia, dedicación y valioso aporte en la orientación del presente trabajo de investigación.

Al Mg. Beraun Beraun, Emil Renato por sus recomendaciones y comprensión para la elaboración de la presente investigación.

Un agradecimiento especial a la “Universidad César Vallejo” y a todos los docentes quienes me impartieron conocimientos para mi formación profesional y a todas aquellas personas que colaboraron en esta bonita experiencia académica.



ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Inteligencia emocional y satisfacción laboral de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023", cuyo autor es ZAPATA QUINTANA LOURDES CAROLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 12-01- 2024 14:08:27

Código documento Trilce: TRI - 0721175





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZAPATA QUINTANA LOURDES CAROLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia emocional y satisfacción laboral de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ZAPATA QUINTANA LOURDES CAROLA DNI: 47108487 ORCID: 0000-0002-1357-2150	Firmado electrónicamente por: LCZAPATAQUINTZ el 11-01-2024 14:15:08

Código documento Trilce: INV - 1438367



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.5 Procedimiento	21
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Frecuencia y porcentaje de la variable inteligencia emocional.</i>	23
Tabla 2 <i>Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de inteligencia emocional.</i>	24
Tabla 3 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles de satisfacción laboral.</i>	25
Tabla 4	26
Tabla 5 <i>Tabla cruzada entre inteligencia emocional vs. satisfacción laboral</i>	27

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. De tipo básico, nivel correlacional, siguiendo un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Participaron 80 trabajadores de un establecimiento penitenciario.

Los resultados evidencian que el 95% de los trabajadores penitenciarios se encuentran en un nivel desarrollado de inteligencia emocional, encontrándose similar porcentaje en las dimensiones a excepción de la dimensión estado de ánimo en general tiene menor porcentaje (60 %). En relación a los resultados obtenidos de satisfacción laboral, se obtiene que el 92.5% de los trabajadores penitenciarios presentan un nivel medio de satisfacción laboral. Los resultados inferenciales demuestran correlación positiva y directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ($r=0,406$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Los componentes intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad y manejo del estrés, se encuentran en similar tendencia positiva, p valor igual a 0,000 y una fuerza en la relación de moderado. No obstante, en la dimensión estado de ánimo, la tendencia es positiva y la fuerza de la correlación es baja.

Palabras clave: emoción, intrapersonal, empatía, satisfacción

ABSTRACT

The objective of the research work was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers in a penitentiary establishment, Cusco 2023. The research was basic, correlational level, quantitative approach and non-experimental design. 80 workers from a penitentiary establishment participated in the sample.

The results of the research show that 95% of prison workers are at a developed level of emotional intelligence, with a similar percentage found in the dimensions except for the general mood dimension, which has a lower percentage (60%). In relation to the results obtained on job satisfaction, it is found that 92.5% of prison workers have a medium level of job satisfaction.

The inferential results demonstrate a positive and direct correlation between emotional intelligence and job satisfaction ($r=0.406$), therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. The intrapersonal, interpersonal, adaptability and stress management components are in a similar positive trend, p value equal to 0.000 and a strength in the relationship of moderate. However, in the mood dimension, the trend is positive and the strength of the correlation is low.

Keywords: emotion, intrapersonal, empathy, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Las actuales tendencias en investigación en el ámbito de las organizaciones, se están orientando en variables que tienen relación con el desempeño, productividad, satisfacción, bienestar y satisfacción entre otros, porque está comprobado que son predictores del crecimiento y desarrollo de las organizaciones. La inteligencia emocional (I.E) en los trabajadores representa una de estas variables predictoras del éxito en la conducción y producción de las empresas, así como del bienestar y satisfacción de los trabajadores, que de hecho redundan en beneficio de todos los implicados. En el contexto de los trabajadores de penales, la inteligencia emocional es especialmente importante debido a la naturaleza del trabajo y la interacción con los reclusos.

Evidencia del impacto de la inteligencia emocional, en adelante I.E es la conclusión a la que se arribó en el Tercer Congreso Internacional de Inteligencia Emocional y Bienestar llevado a cabo en Zaragoza en el 2017, donde se concluye que es importante integrar en los planes de estudio programas específicos de inteligencia emocional y quienes lo impartan deberían de ser instructores con alto conocimiento y manejo de la inteligencia emocional. Relacionando dicha información con el contexto de la investigación se puede inferir también de la importancia de una oportuna gestión de las emociones en el personal que trabaja en los establecimientos penales, por la naturaleza emocionalmente desafiante de su trabajo, al interactuar con diferentes características de personalidad desadaptadas que poseen los reclusos de los centros penitenciarios.

Así mismo el Instituto for the Future of Education (2021) sostiene que, en estos tiempos sin precedentes, la capacidad de ser consciente de uno mismo, gestionar las emociones y comunicarse eficazmente son esenciales. Por lo tanto, considerar el estudio de la I.E en trabajadores penitenciarios puede ayudarlos a manejar situaciones estresantes, mantener la calma en momentos difíciles, establecer relaciones positivas con los reclusos y promover un ambiente de trabajo saludable. Por otro lado, la satisfacción laboral, referida de ahora en adelante como SL, ha sido objeto de estudio, como evidencian los resultados de la encuesta realizada en Perú. Estos datos revelaron que el 76% de los peruanos experimenta un nivel bajo de SL, situación atribuida a diversas razones, tales como la carencia de liderazgo por parte de los superiores y la falta de reconocimiento de los logros alcanzados,

ambiente de trabajo y un aspecto importante es la realización personal en el trabajo, dado que la satisfacción aumenta cuando los empleados sienten que tienen oportunidades de crecimiento y progresión en sus carreras. Llegando a la conclusión de que estas causas inciden de manera directa en el rendimiento laboral de los individuos en Perú, generando un sentimiento de insatisfacción en sus ocupaciones correspondientes (Marín y Placencia, 2016).

La satisfacción del personal penitenciario es crucial ya que su labor contribuye en la sociedad al garantizar la seguridad y el orden dentro de las instituciones penitenciarias al igual que la rehabilitación y reinserción de los reclusos, lo que a su vez reduce la reincidencia delictiva. Los trabajadores penitenciarios a menudo enfrentan desafíos emocionales y físicos en su trabajo. Es crucial que dispongan de políticas y programas que les posibiliten mantener un equilibrio saludable entre su vida, ámbito profesional y personal.

En un establecimiento penal de Cusco los trabajadores penitenciarios tienen diferentes funciones, tales como el brindan seguridad a los internos para que no haya motines, revisión de cámaras, registrar el debido ingreso de la visita con el DNI, ya que no se admite el ingreso si no es un familiar directo del reo, revisión corporal y de comida que ingresan los familiares en el día de visitas, revisión de la comida que viene de los concesionarios y también hacer registro de todo el material que ingresa para la ejecución de programas productivos. Se ha podido constatar que en algunas situaciones de conflicto entre ellos no se da una debida comunicación asertiva para resolver sus problemas, por el contrario, utilizan al interno para que se queje del compañero y así molestarlo y pida su cambio, evidenciando poca empatía entre ellos.

Con respecto a la satisfacción del personal penitenciario se tiene la historia de huelgas por aumento de sueldo, hay quejas con respecto a que los ambientes no son favorables para hacer una guardia donde tienen que estar parados por horas, donde tampoco se cuenta con un medio adecuado para poder defenderse, como un armamento, un radio para poder comunicarse con sus compañeros, lo que los pone en riesgo físico frente a la población de internos que tiene que custodiar. Con respecto al desarrollo personal hay convenios con universidades, pero tienen que ser solventados con su propio sueldo para seguir los estudios, no hay estímulo, ya que si se les da cursos de parte de la región estos no son acreditados.

Frente a lo planteado líneas arriba, se genera la necesidad de investigar sobre la I.E del personal de seguridad y como se relaciona con su satisfacción, siendo necesario que este personal sea capaz de comunicarse de manera clara y efectiva, resolver conflictos y trabajar en equipo. Se considera de vital importancia la investigación porque de no hacerlo puede traer serias consecuencias a la salud y bienestar psicológico de la unidad de análisis a investigar.

La pregunta de investigación queda sustentada en ¿Existe relación entre la I.E y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023? Desprendiéndose las siguientes preguntas específicas: ¿Existe relación entre el componente intrapersonal y la SL de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023? ¿Existe relación entre el componente interpersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023? ¿Existe relación entre el componente adaptabilidad y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023? ¿Existe relación entre el componente manejo de estrés y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023? ¿Existe relación entre el componente estado de ánimo interpersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023?

La investigación se justifica a nivel teórico, en la ampliación del conocimiento con respecto a la inteligencia emocional y la satisfacción de una unidad de análisis que está bajo alerta constante por la misma dinámica de trabajo que tiene, su presencia y actuación contribuyen a crear un ambiente seguro y estable, lo que favorece la rehabilitación y reinserción social de los internos. Pretende fomentar la reflexión sobre el rol que cumplen en la protección a la sociedad, no obstante, no es valorado.

A nivel practico los resultados permitirán dar a conocer a las autoridades penitenciarias estrategias tendientes a fortalecer habilidades emocionales del personal evaluado, así como debilitar otras que puedan estar entorpeciendo una adecuada inteligencia emocional para su satisfacción laboral. Por otro lado, la justificación metodológica radica en que el diseño de investigación permite el uso de instrumentos que por su naturaleza son objetivos y que al aplicarse recojan información real de la muestra y los cuales han probado su validez y confiabilidad La presente investigación establece como objetivo general: Determinar si existe relación entre la I.E y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario,

Cusco 2023. Como objetivos específicos: Determinar si existe relación entre el componente intrapersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Determinar si existe relación entre el componente interpersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Determinar si existe relación entre el componente adaptabilidad y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Determinar si existe relación entre el componente manejo de estrés y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Determinar si existe relación entre el componente estado de ánimo interpersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023.

Asimismo, la hipótesis general plantea que: Existe relación entre la I.E y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre el componente intrapersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Existe relación entre el componente interpersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Existe relación entre el componente adaptabilidad y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Existe relación entre el componente manejo de estrés y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023. Existe relación entre el componente estado de ánimo interpersonal y la S.L de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se han considerado a nivel nacional trabajos previos, como el de Abarca et al., (2021), que tuvo el propósito de demostrar la conexión existente entre la I.E y la S.L. La muestra consistió en 51 enfermeras del Hospital Regional de la PNP. Con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. Los resultados revelaron que el 64,29 % de las enfermeras con una S.L adecuada también presentaron una I.E adecuada, destacando una relación significativa entre estas variables. Se llegó a la conclusión de que aquellas enfermeras que exhibían una I.E adecuada y un buen manejo de sus propias emociones, así como las de los demás, mostraban una mayor satisfacción laboral.

También Aquije y Grandes (2021), se ejecutaron una rigurosa investigación con el único propósito de explorar de manera exhaustiva la conexión entre la desmotivación y el grado de satisfacción laboral (SL) entre los empleados de un centro penitenciario. El diseño metodológico adoptado fue clasificado como un estudio de naturaleza cuantitativa, específicamente de enfoque correlacional, utilizando una muestra no probabilística compuesta por 130 trabajadores. Los resultados revelaron que un significativo 88,5% de los participantes experimentaban niveles intermedios de motivación en su entorno laboral, mientras que un 3,1% manifestaba niveles bajos y un 8,5% exhibía niveles elevados. En relación a la SL, se observó que un considerable 90,8% indicó sentirse moderadamente satisfecho, un 6,9% se declaró satisfecho y un 2,3% expresó insatisfacción. Tras un análisis detenido, los investigadores concluyeron que existe una relación clara entre la desmotivación y la SL. Este vínculo se respalda sólidamente mediante el (Rho) de 0,318**, que señala una relación positiva y de baja magnitud. Además, el p-valor de 0,000 resultó ser inferior al nivel de significancia establecido, robusteciendo la evidencia de la asociación entre la falta de motivación y la S.L en el contexto específico del establecimiento penitenciario objeto de estudio.

Por otro lado, Paro (2021), llevó a cabo un estudio cuyo propósito central era esclarecer la conexión entre dos variables específicas: la SL y el síndrome de burnout, en el ámbito de 55 trabajadores penitenciarios. Utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional, la muestra incluyó a la totalidad de los 55 trabajadores penitenciarios. Se emplearon el Inventario de Maslach Burnout para evaluar la

satisfacción laboral. Los resultados revelaron una relación negativa, aunque débil pero altamente significativa, entre la variable SL y la dimensión de agotamiento emocional. En otras palabras, se encontró una asociación estadísticamente significativa que indica que a medida que disminuye la satisfacción laboral, aumenta el agotamiento emocional. No se identificaron relaciones significativas al analizar variables sociodemográficas, proporcionando así información valiosa sobre la relación inversa significativa entre la S.L y el agotamiento emocional en el contexto de los trabajadores penitenciarios, sin evidenciar influencias significativas de variables sociodemográficas específicas.

El académico Calixto (2020), condujo una investigación en la provincia Constitucional del Callao, centrándose en dos variables fundamentales. En el marco teórico, se recurrió a las contribuciones de R. Baron para abordar la primera variable, mientras que las ideas de Chiavenato se emplearon para la segunda. El diseño metodológico adoptado fue clasificado como un estudio básico, caracterizado por un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. Y mediante una selección de manera no probabilística, incluyó a 145 trabajadores penitenciarios. En el análisis de los resultados, se destacó que el 71% de los participantes exhibía un alto nivel de desarrollo en inteligencia emocional, mientras que otro 71% mostraba un desempeño laboral considerado como mediano. La interpretación de los hallazgos condujo a la conclusión de que es evidente una correlación de -0,208 entre ambas variables. Este valor sugiere una relación negativa, aunque leve, pero estadísticamente significativa. En otras palabras, se encontró que a medida que la inteligencia emocional se desarrolla, el desempeño laboral tiende a disminuir ligeramente. Estos resultados proporcionan una perspectiva valiosa sobre la relación entre las variables presentadas en la investigación en el contexto específico de los trabajadores penitenciarios en la provincia del Callao.

Por otro lado, según Castillo (2020), el propósito de su investigación fue explorar la conexión entre los aspectos interpersonales y la satisfacción laboral (S.L.). La muestra incluyó a 80 empleados y se aplicó una metodología de diseño no experimental, adoptando un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional. Los hallazgos revelaron una relación positiva notable (0,541), considerada significativa a un nivel alto ($p < 0,01$). En consecuencia, se puede inferir que hay una correlación

entre las variables de estudio, indicando que a medida que aumenta el nivel de relaciones interpersonales, también lo hace el nivel de satisfacción laboral.

Asimismo, Bayona (2018), se embarcó en una investigación con el propósito de explorar la relación entre I.E. y el desempeño laboral del personal de una institución castrense. El estudio se fundamentó en un diseño no experimental, adoptando un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación excepcionalmente alto de 0,988 entre los puntajes totales de I.E. y el rendimiento laboral, indicando una relación positiva y altamente significativa entre ambas variables. Específicamente, se identificó una correlación positiva de 0,995 entre las variables de estudio, especialmente en la dimensión de S.L. La conclusión principal del estudio sugiere que la presencia de un sólido componente interpersonal está vinculada a una mayor satisfacción laboral en el personal subalterno de la institución militar examinada en Perú. Estos hallazgos ofrecen valiosas perspectivas sobre cómo la inteligencia emocional, especialmente en su aspecto interpersonal, puede tener un impacto positivo en el rendimiento y la satisfacción laboral en un entorno militar específico.

El estudio de Ordoñez (2018), quien se planteó como propósito el determinar la relación existente de nivel de I.E y la S.L en los docentes de una provincia. Se utilizó el nivel correlacional, enfoque correlacional y diseño no experimental. Participaron 87 docentes pertenecientes a 9 entidades académicas. Los resultados arrojaron Spearman ($\rho = 0,777$) arrojaron relación entre las variables generales y las dimensiones de la I.E y la S.L.

A continuación, se detallan los conocimientos previos internacionales relacionados al presente estudio. En ese sentido mencionamos a Pirsoul et al. (2023) quienes proponen una revisión sistemática y un metaanálisis considerando una población de ciento cincuenta mil, y la muestra de 50,894. Los resultados del metaanálisis de efectos aleatorios mostraron que la I.E estaba significativamente relacionada con la adaptabilidad profesional. Se transmite importantes contribuciones teóricas, pero también proporciona recomendaciones y una agenda para futuras investigaciones Para Singh y Ryhal (2021), quienes estudiaron el efecto mediador de la satisfacción laboral entre la I.E y el rendimiento académico. El diseño no experimental de nivel correlacional. Participaron 728 profesores de un estado del norte de la India. Los resultados evidenciaron que la I.E de los docentes se asociaron significativa y

positivamente con el rendimiento académico de los estudiantes (R.A) y también se evidencio que la S.L estaba parcialmente mediada por la I.E y R.A.

También Català y Caparrós (2021), mencionan en su artículo que denominan Constelación Oscura de la personalidad, analizando rasgos maquiavélicos, narcisistas, sádicos y psicopáticos, y su relación con los mecanismos de desvinculación moral y con la I.E. Nos centramos específicamente en la personalidad psicopática para examinar qué variables estudiadas pueden explicar este patrón de personalidad. Los participantes fueron 63 presos (44 hombres y 19 mujeres) de tres cárceles diferentes de Cataluña, España.

El estudio realizado en Ecuador por Mendoza (2018), tuvo como propósito profundizar y reflexionar sobre la literatura relacionada con S.L. y la calidad de vida. Los resultados obtenidos de este estudio proporcionan una visión más detallada sobre cómo estos elementos influyen en la vida laboral. En cuanto a la cultura organizacional, se destaca la importancia de una cultura que fomente la colaboración, la transparencia y la innovación para mejorar la satisfacción laboral. Las relaciones interpersonales, por otro lado, se exploran en términos de construir equipos sólidos y relaciones positivas entre colegas, lo que se traduce en un ambiente laboral más armonioso. En relación con el sistema de valores, se profundiza en cómo los valores compartidos entre la empresa y los empleados contribuyen a un sentido de propósito y pertenencia. Además, se examinan las oportunidades de avance profesional y cómo un plan de desarrollo claro puede influir en la motivación y compromiso de los empleados. El reconocimiento personal se analiza desde la perspectiva de cómo la apreciación y la retroalimentación positiva impactan en la moral y la autoestima de los trabajadores. En cuanto al equilibrio entre la vida laboral y personal, se exploran estrategias específicas que las organizaciones pueden implementar para facilitar un entorno que promueva este equilibrio. En conclusión, el estudio revela que la calidad de vida laboral no es solo una cuestión de beneficios tangibles, sino que implica una comprensión profunda y una gestión cuidadosa de estos diversos factores para lograr un entorno de trabajo verdaderamente saludable y productivo.

El estudio realizado por Hernández (2018), en la Isla de Tenerife (Canarias, España) buscaba profundizar en la relación entre la inteligencia emocional (I.E) y la satisfacción laboral (S.L) en el contexto de las Mypes del sector privado. La

participación activa de 50 trabajadores, líderes y directivos proporcionó una muestra representativa para analizar las dinámicas emocionales en este entorno empresarial específico. Aunque las expectativas iniciales sugerían una conexión entre la I.E y la S.L, los resultados estadísticos sorprendentemente revelaron la ausencia de una relación significativa entre estas variables en el ámbito de las Mypes.

Al explorar el respaldo teórico de la inteligencia emocional, es fundamental destacar que el término ganó prominencia gracias al trabajo pionero de Peter Salovey y John Mayer en 1990. Desde entonces, estudios liderados por expertos como Fernández-Berrocal et al. (2022), han avanzado significativamente en la conceptualización. En términos conceptuales, la inteligencia emocional abarca la autoconciencia, la valoración y la expresión de las emociones propias. Esencialmente, implica la capacidad de un individuo para comprender y lograr expresar con autenticidad sus emociones más profundas. Aquellos individuos que poseen una inteligencia emocional desarrollada logran una mayor comprensión de sus propias emociones en comparación con sus pares (Acosta y Zárate, 2017). La definición consensuada de la inteligencia emocional por diversos autores destaca su naturaleza como un conjunto de habilidades que permite a un individuo no solo conocer sus emociones, sino también tomar el control de su pensamiento y adoptar una perspectiva reflexiva de la vida. Este enfoque reflexivo, a su vez, contribuye al desarrollo personal y al bienestar general del individuo (Fernández y Mestre, 2015).

En el contexto específico de las Mypes, la falta de correlación entre la I.E y la S.L podría indicar que otros factores específicos del entorno laboral o de gestión podrían tener una influencia más directa en la satisfacción de los empleados. Estas complejidades resaltan la necesidad de un análisis más detallado y personalizado al considerar la intersección entre la I.E y la S.L en contextos empresariales específicos, como las Mypes del sector privado en Tenerife.

Barón como pionero del constructo de I.E la define como toda habilidad de índole personal, emocional y social, que va a tener una repercusión en la forma de adaptarse y de hacer frente a las dificultades y presiones de su medio. El conjunto de estas habilidades hace que el individuo sea capaz de tener una mejor conciencia de lo que le está experimentando, pueda comprender la situación y controlarla, haciendo uso de la expresión de sus emociones (Ugarriza, 2001).

El modelo de habilidades propuesto por Salovey y Mayer (1997), citado por Fernández y Extremera en (2005), destaca la importancia de la emoción como una habilidad fundamental para la resolución de problemas mediante el razonamiento y la adaptación. Este enfoque subraya que estas habilidades no solo posibilitan la resolución de problemas, sino que también permiten evaluar la expresión de las emociones, contribuyendo así a la creación de ambientes pacíficos que fomentan el pensamiento y el aprendizaje. Las dimensiones esenciales de este modelo son: Percepción de emociones, esta habilidad se refiere a la capacidad de percibir y reconocer las emociones, de manera interpersonal y social. Implica la sensibilidad para identificar las señales emocionales y comprender su significado. Facilitación emocional, se trata de la habilidad para comunicar efectivamente las propias emociones y comprender las emociones expresadas por los demás. Incluye la capacidad de expresar las emociones de manera clara y congruente, así como de interpretar y responder adecuadamente a las expresiones emocionales de los demás. Comprensión emocional, esta habilidad implica la capacidad para comprender de manera profunda las emociones, tanto las propias como las de los demás. Incluye la capacidad de analizar y reflexionar sobre las causas y consecuencias de las emociones, así como de empatizar con las experiencias emocionales de los demás. Regulación de emociones, refiere a la habilidad para manejar y regular las propias emociones de manera efectiva. Involucra la capacidad de gestionar el impacto emocional en el pensamiento y el comportamiento, así como de utilizar estrategias para adaptarse y responder de manera constructiva a las emociones. Este modelo destaca cómo estas habilidades emocionales no solo son esenciales para la adaptación personal, sino también para la creación de entornos propicios que fomenten la paz y el desarrollo del pensamiento y el aprendizaje.

El Modelo de I.E según Goleman (1999), señala que la I.E se compone de habilidades básicas como el autoconocimiento para tener un reconocimiento de sus propias emociones y de las consecuencias que pueden tener sus actos. Este autoconocimiento también le va a permitir expresar su propio punto de vista sin dejarse influenciar. Hace mención también el modelo, de la capacidad para autorregular sus propias emociones. La empatía para hacer conexión con la otra persona y sensibilizarse por el sentimiento de pesar de su entorno. Las habilidades

colectivas como la capacidad para tener conocimiento de los sentimientos de los otros, y de poder contribuir en su transformación, incluye todas las relaciones interpersonales e intercambios satisfactorios como el dar y recibir afecto en la sociedad

También se sustenta en la teoría de I.E propuesta por Baron Ice. Quien dimensiona la variable en cinco componentes. Como primer componente la inteligencia intrapersonal que se relaciona con el conocimiento de sí mismo que tiene la persona, entra en juego la capacidad que tiene para amarse a sí misma, tener un buen autoconcepto de si, ser asertivo en la solicitud que hace de sus necesidades, descartando la violencia y su seguridad para actuar de manera independiente.

El segundo componente tiene que ver con la inteligencia interpersonal, que es la capacidad que tiene para mantener y sostener relaciones duraderas

con su entorno, así como las buenas relaciones interpersonales positivas con su prójimo. La responsabilidad social en este componente tiene que ver con la colaboración, cooperación para con su comunidad. La empatía para reconocer el dolor en la otra persona, comprenderla y condolerse de ella.

La tercera dimensión es la adaptación que representa la objetividad con respecto a las situaciones de vida, donde no interfiere la fantasía de pensamiento que pueda bloquear esa objetividad. Tiene que ver también con la flexibilidad de pensamiento que le permite adaptarse a los diferentes cambios y optar por otras opciones validas que lo pueden llevar a lleven a los mismos resultados. Sumado a lo que señala el autor base Sternberg (2019), complementa señalando los factores que pueden estar implicados en la adaptación del ser humano como por ejemplo el pensamiento frente a las situaciones cambiantes, el contexto cultural el comportamiento adaptabilidad

La cuarta dimensión, manejo del estrés; constituye una habilidad crucial en la vida de cualquier individuo, y su comprensión implica la capacidad de tolerar situaciones estresantes sin experimentar respuestas negativas. Una adecuada tolerancia al estrés otorga la capacidad de afrontar desafíos y presiones sin sentirse abrumado, contrastando con la experiencia de tensión y ansiedad que puede surgir al enfrentar situaciones estresantes. Este aspecto también abarca el control de impulsos, que se define como la capacidad de reflexionar antes de actuar, permitiendo regular

impulsos y deseos inmediatos que podrían conducir a comportamientos impulsivos o poco saludables.

Desarrollar habilidades para gestionar el estrés implica un enfoque consciente en la autorregulación emocional, la toma de decisiones informadas y la construcción de resiliencia psicológica. Además, la práctica de técnicas como, la respiración consciente y la planificación efectiva pueden contribuir significativamente al fortalecimiento de esta dimensión.

La quinta dimensión, estado de ánimo en general; la dimensión del estado de ánimo en general abarca diversos aspectos que influyen en la calidad de vida emocional de una persona. La capacidad de disfrute, entendida como la apreciación de las cosas que rodean al individuo, refleja su habilidad para experimentar auténticos sentimientos y compartirlos con los demás. Este componente emocional se basa en la percepción propia y en la interpretación de las interacciones con el entorno. La sensación de felicidad, que constituye un elemento fundamental en esta dimensión, se manifiesta a través de experiencias placenteras que generan satisfacción y armonía consigo mismo y con los demás. Estas experiencias pueden derivar de logros personales, relaciones interpersonales gratificantes y momentos alegres compartidos con otros. El optimismo, como componente clave, implica mantener una visión positiva de la vida y enfocarse en lo mejor de las circunstancias, incluso en medio de dificultades. Cultivar una mentalidad optimista contribuye no solo a la mejora del estado de ánimo, sino también a la construcción de una perspectiva resiliente frente a los desafíos cotidianos. La quinta dimensión no solo refleja la capacidad de experimentar placer y felicidad, sino también la habilidad de mantener una perspectiva optimista que influye positivamente en la manera en que se enfrentan a la realidad. Desarrollar estas habilidades emocionales contribuye significativamente a la salud mental y al bienestar integral de la persona.

Dentro de las bases teóricas correspondiente a la segunda variable: S.L, podemos citar a Chiavenato (2002), quien explica que el talento humano se conforma por colaboradores, los cuales brindan sus conocimientos y atenciones en beneficio de la organización esperando una remuneración que compensa su trabajo y también motiva a ser valorado, reconocido y agradecido pues de ello dependerá su

sentimiento de satisfacción logrando un mejor desempeño laboral de acuerdo a sus funciones

Así mismo, Chiavenato (2002), indica que se debe considerar los factores que permitan obtener el logro de la gestión de recursos humanos, siendo importante considerar los aspectos de cultura organizacional identificando sus características y estructura. En tal sentido, para Chiavenato (2008), indica que la administración de las personas corresponde a un tipo de gestión por las que atraviesa constantes cambios y transformaciones en los últimos años y que en definitiva no sólo evidencian los aspectos físicos sino también los que están alineados con el trabajador directamente como el salario, reconocimientos, beneficios corporativos, etc., permitiendo se sienta valorado y comprometido con su organización.

Por otro lado, Castillo (2010), indica que una gestión de personas lleva a las organizaciones alcancen sus metas con excelencia, superación, y desarrollo facilitando el crecimiento profesional con la finalidad de mantener siempre un alto nivel de rendimiento. Se puede establecer que, la gestión del talento humano cumple una función importante en cuando al desarrollo del personal dentro de una organización desde su captación hasta todo el tiempo que perdure su estancia laboral dentro de la institución buscando siempre el éxito a través del cumplimiento de los objetivos (Castillo, 2010).

En tal sentido, Castillo (2010), se puede decir que la oficina de GTH se convierte en un socio estratégico para todas las áreas de la organización (es un eje transversal) encontrando el crecimiento y desarrollo del trabajador ya sea de manera personal y colectiva con el fin de lograr metas institucionales. En un contexto actual, Gallardo (2008), podemos decir que la S.L no está referido al desempeño con eficiencia en sus funciones, sino debería incluirse en aspectos intangibles tocando fibras internas muy sensibles del trabajador como son los beneficios, las felicitaciones, confianza y más; respondiendo al cumplimiento de los objetivos institucionales

Para Chiang (2010), la S.L comprende una actividad que busca generar las oportunidades de demostrar las habilidades que le permitan alcanzar sus metas repercutiendo en la satisfacción personal satisfaciendo sus necesidades básicas y valorando los reconocimientos. Según Marín (2013), señala que todos los sentimientos o emociones percibidas por el trabajador repercute en el crecimiento

profesional alcanzando reforzar su potencial. En consecuencia, de no alcanzar la satisfacción traerá consigo inasistencias laborales, desmotivación demostrando la insatisfacción.

Asimismo, Castellanos (2010), indica que la S.L se define como los resultados de varias actitudes que muestra un colaborador dirigido a su empleo, considerando como principales factores que determinan las condiciones de trabajo, apoyo que recibe, compatibilidad con su puesto laboral y por último ser considerado pieza importante para cuando se tomen decisiones

También, Olivares y Carlos (2013), indican que la S.L corresponde al grado de aceptación del trabajador en relación a su entorno laboral incluyendo como parte de la satisfacción a la remuneración, relaciones humanas y seguridad. Desde otra perspectiva, mencionamos a Duarte (2014), quien nos dice que el trabajador satisfecho es quien considera necesario establecer metas y retos laborales con el fin de sentirse útil y productivo logrando ser recompensado por el cumplimiento de los objetivos

La S.L, definida por Robbins (2005), que para que, un colaborador se sienta satisfecho se considera el cumplimiento de los siguientes factores siendo mencionados y reconocidos como dimensiones para este estudio de investigación tales como: reto del trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones del trabajo y relación trabajo – empleado.

Para la dimensión reto del trabajo, el autor sostiene que esta abarca el conjunto de habilidades que un trabajador emplea para llevar a cabo sus actividades, haciendo hincapié en la identidad de la tarea, la significación que esta tiene, la autonomía para el ejercicio de sus funciones y la retroalimentación necesaria para el cumplimiento eficaz de las mismas. Destaca que el enfrentamiento de desafíos en el entorno laboral es esencial para el desarrollo integral del empleado, promoviendo un sentido de logro y superación personal. En relación con la dimensión de las remuneraciones justas, el autor subraya la importancia de que el colaborador perciba equidad en el sistema de retribuciones y recompensas, destacando especialmente el papel del sueldo y salario como reflejo directo del valor otorgado a su contribución laboral. Insiste en que la transparencia en este aspecto contribuye a la satisfacción del trabajador, fortaleciendo su compromiso con la organización y su motivación para alcanzar metas individuales y colectivas.

En otro orden de ideas, al abordar la dimensión de las condiciones de trabajo, el autor expone que estas ejercen un impacto directo en la satisfacción del colaborador. Enfatiza en la necesidad de proporcionar un entorno laboral propicio para el ejercicio de sus funciones, donde se le brinde la oportunidad de desarrollarse en libertad y expresar sus ideas y conocimientos de manera efectiva. Asimismo, destaca la relevancia de características como el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y la calidad de la supervisión como elementos clave para potenciar la experiencia laboral positiva. En lo que respecta a la dimensión de la relación trabajo–empleado, el autor resalta que se trata de un vínculo que debe cultivarse de manera constante. Argumenta que establecer una relación positiva entre ambas partes es esencial para lograr los objetivos institucionales y fomentar el éxito organizacional. En esta realidad, los académicos destacan que esta sinergia contribuye a un desempeño más eficiente y a una mayor satisfacción laboral.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación de la presente tesis de investigación es básico, ya que se enfoca en explorar a fondo las teorías existentes con el objetivo de expandir el conocimiento científico en una realidad específica. Su finalidad principal no radica en la aplicación directa, sino en la creación y desarrollo de teorías mediante un avance sistemático en la comprensión del conocimiento (Carrasco, 2019). Este tipo de investigación busca profundizar en la esencia de las teorías existentes, contribuyendo así al progreso continuo del conocimiento científico de manera metódica.

Al llevar a cabo este tipo de investigación, se busca no solo entender las teorías existentes en profundidad, sino también contribuir al avance sistemático del conocimiento científico en una realidad específica. A diferencia de investigaciones aplicadas, su propósito primordial es la creación y desarrollo de teorías, lo que implica una contribución significativa al cuerpo general del conocimiento (Carrasco, 2019). En este contexto, la investigación básica se erige como un pilar esencial para el desarrollo continuo de la comprensión científica, ya que se centra en la expansión y mejora de las teorías existentes de manera rigurosa y sistemática.

El nivel es correlacional donde el objetivo principal es dar a conocer o establecer solo la relación entre las variables de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Y en este estudio es determinar la relación entre I.E y S.L

El diseño adoptado para este estudio es no experimental, lo que implica que el investigador no interviene ni manipula ninguna variable, centrándose en la observación directa del fenómeno en su entorno natural. Esta aproximación permite captar la realidad tal como se presenta, sin intervenciones artificiales que puedan influir en los resultados. Además, se caracteriza por su naturaleza transversal, indicando que las mediciones se llevaron a cabo en un único momento temporal específico (León, 2016).

La elección de un diseño no experimental destaca la intención del investigador de mantener la integridad del fenómeno estudiado sin introducir cambios deliberados. La naturaleza transversal del estudio sugiere que las mediciones se realizaron en

un punto específico en el tiempo, proporcionando una instantánea representativa de la situación en ese momento particular (León, 2016).

Plantea la relación entre las variables, en tal sentido se visualiza en el siguiente esquema

Esquema del diseño

V1 ----- r ----- V2

(M)

Donde:

M= Muestra

V1= Inteligencia Emocional

V2= Satisfacción Laboral

R= Relación

El enfoque metodológico es el cuantitativo; este enfoque tiene un énfasis en el análisis y recopilación de datos numéricos con el objetivo de proporcionar respuestas a preguntas de investigación y validar hipótesis previamente formuladas. Este método se basa en la recopilación de información cuantificable, lo que implica la medición y el análisis estadístico de variables para obtener conclusiones objetivas. Al utilizar técnicas estadísticas, el enfoque cuantitativo busca identificar patrones, relaciones y tendencias en los datos, permitiendo generalizaciones a una población más amplia. Este tipo de investigación se presta especialmente bien para investigaciones que buscan establecer correlaciones, causas y efectos, y que buscan medir la magnitud de las relaciones entre variables. (Hernández y Mendoza, 2014).

La metodología empleada sigue un enfoque hipotético-deductivo, en el cual la hipótesis planteada se someterá a verificación a través de los resultados obtenidos. Este método se distingue por su naturaleza deductiva, que implica el análisis de

datos teóricos desde una perspectiva amplia o macro hacia aspectos más específicos (Bernal, 2010).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de Inteligencia emocional

Toda habilidad del ser humano personal, emocional y social, que va a permitir un mejor conocimiento de sí mismo y así optar por conductas más adaptativas y productivas frente a las presiones del medio, igualmente frente a situaciones difíciles no perder el control de la situación y por el contrario hacer uso de asertividad y empatía en sus respuestas (Ugarriza, 2001).

Definición operacional de Inteligencia emocional

La evaluación se llevará a cabo a través del empleo de la descripción de la inteligencia emocional Baron Ice, el cual abarca cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Este inventario está compuesto por un total de 133 ítems.

Indicadores: 15 indicadores

Escala de valoración: Es escala ordinal de tipo Likert

Definición conceptual de Satisfacción laboral

Weiss (2002) la describe como una evaluación subjetiva, ya sea positiva o negativa, que un individuo realiza respecto a su entorno laboral.

Definición operacional de satisfacción laboral.

Medida obtenida a través de la prueba que mide S.L que cuenta con 4 dimensiones siendo estas: Reto del trabajo, Remuneraciones justas, Condiciones de trabajo y Relación trabajo-empleado

Indicadores: Contiene 9 indicadores (Ver en el anexo 1).

Escala de valoración: Escala empleada fue ordinal de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Según Gallardo (2017), es el universo de individuos que pertenecen a una comunidad. Este grupo está formado por personas con características o filiaciones. La presente investigación contara con una población de 200 trabajadores (servidores penitenciarios) de un establecimiento penal de Cusco.

Criterios de inclusión: Se incluyo a todos los trabajadores penitenciarios pertenecientes al régimen laboral DL 276.

Criterios de exclusión: Los trabajadores penitenciarios que están contratados bajo el régimen CAS, servicio por terceros.

Muestra: Forma parte de la población, la muestra es cuidadosamente seleccionada en función de las características representativas que comparten entre sí (Hernández y Mendoza, 2018). En este estudio específico, la muestra consistió en 80 trabajadores, en este caso, servidores penitenciarios, seleccionados de manera representativa de un establecimiento penitenciario en la región de Cusco, con el propósito de reflejar con precisión las dinámicas y características presentes en la población de interés.

Muestreo: Se presenta como un procedimiento esencial que facilita la elección de la muestra, permitiéndonos concentrarnos en los parámetros cuyos valores reflejan las características relevantes de los eventos bajo estudio. Este proceso meticuloso

de selección de la muestra contribuye a la representatividad y validez del estudio, asegurando que las muestras elegidas sean indicativas y proporcionen una visión precisa de las características que se están investigando. (Gallardo, 2017). En la investigación se toma en cuenta el muestreo no probabilístico y a conveniencia del autor.

Unidad de análisis: Trabajadores - Servidores penitenciarios de un establecimiento Penitenciario Cusco.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado es la encuesta, la que permitirá recoger información de la unidad de análisis (Hernández et al., 2014).

El cuestionario es el instrumento que se distingue por sus características reactivas y su naturaleza predominantemente cerrada. Su función principal radica en la recopilación de información de la unidad en estudio. Al ser cerrado, este método de recolección de datos proporciona opciones predefinidas para las respuestas, facilitando la categorización y el análisis sistemático de la información recabada. Esta estructura reactiva permite una eficiente recopilación de datos, aportando una herramienta sólida para la obtención de información específica y cuantificable de la unidad de interés (Hernández et. al, 2014).

Para la variable I.E se utilizó el instrumento de Baron Ice, que procede de la validado a Perú por Nélica Ugarriza (2005). Para medir la variable satisfacción laboral tomada como referencia del instrumento de satisfacción laboral de la autora Sonia Palma Carrillo cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción laboral de trabajadores

Para Sánchez et al. (2018), señala que la validez se refiere a los resultados que se obtendrán tras la evaluación llevada a cabo por expertos en el campo. La validez se establece cuando el instrumento de medición logra evaluar con precisión aquello que se propone medir. En este contexto, se prevé someter el instrumento a un juicio de expertos que posean conocimientos probados en la temática abordada. Este proceso de validación por parte de especialistas contribuirá a garantizar la integridad y la exactitud de las mediciones realizadas, fortaleciendo así la credibilidad y la confiabilidad del instrumento (Ver anexo 04).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento para medir las variables, se aplicó a un grupo piloto de 20 trabajadores penitenciarios que no fueron parte de la muestra. El estadístico alfa de Cronbach de la variable I.E. resultante fue 0,898. Para la variable S.L, el alfa de Cronbach fue 0,969. La base de datos se encuentra en el anexo 5.

Instrumento	Estadísticas de Confiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Inteligencia emocional	0,898	20
Satisfacción Laboral	0,969	20

Nota: Elaboración propia con apoyo del asesor estadístico.

3.5 Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo coordinaciones previas con las autoridades del centro Penitenciario Cusco. En la primera visita se dio a conocer el objetivo de la investigación y la justificación de la importancia de llevar a cabo en el centro penitenciario. En la segunda visita formal se presentó la carta de presentación de la universidad y los formatos de consentimiento informado a los representantes de la institución penitenciaria. Posteriormente se coordinó con los representantes del Establecimiento Penitenciario Cusco, para quedar en la fecha y hora de aplicación de los instrumentos. Luego se procesó la información obtenida en Excel.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se asumirá los resultados de validez y confiabilidad previos a la aplicación de los instrumentos. Para el procesamiento de los datos, inicialmente se trasladará en un Excel todos los resultados obtenidos, con la finalidad de establecer una data con los resultados alcanzados, para luego ser exportados el software SPSS en su versión actual. Para la presentación descriptiva se procesarán los datos y presentarán en tablas y figuras. Para el análisis inferencial se aplicará en primer la

prueba de la normalidad de los datos y se utilizará la prueba de bondad de Kolmogorov - Smirnov (K – S) por ser la muestra mayor a 50. Los resultados establecen a utilizar un determinado estadístico para exponer la dependencia de las variables

3.7 Aspectos éticos

Durante todo el proceso de investigación, se dará especial atención y consideración a los principios éticos fundamentales de la investigación científica, tanto en las referencias como en las citas del material teórico. Se pondrá un énfasis particular en resguardar la confidencialidad de los datos recopilados de la unidad de análisis, asegurando el anonimato y la privacidad de los participantes. Asimismo, se garantizará el respeto absoluto a la autonomía de los participantes, permitiéndoles tomar decisiones libres sobre su participación en el estudio. Se aplicarán los principios éticos de beneficencia, justicia y equidad en todas las etapas del estudio, asegurando que los participantes sean tratados con respeto y consideración. La beneficencia se traducirá en la maximización de los beneficios para los participantes y la minimización de los posibles riesgos. La justicia se aplicará mediante un tratamiento equitativo y justo para todos los participantes, evitando discriminaciones.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable inteligencia emocional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Necesita mejorar	4	5,0%
	Desarrollado	76	95,0%
	Total	80	100,0%

Nota: elaboración propia

Después de llevar a cabo una exhaustiva encuesta con la participación de 80 individuos, los resultados revelan un panorama generalmente positivo en cuanto al desarrollo de la I.E entre los colaboradores. El 95% de los participantes exhiben un nivel desarrollado de inteligencia emocional, indicando que poseen habilidades blandas en un rango considerado óptimo. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los encuestados demuestran competencias emocionales que contribuyen al manejo efectivo de sus propias emociones y a las interacciones con sus colegas. Los resultados también revelan un 5% de participantes que se encuentran en la categoría "se necesita mejorar". Este grupo indica que hay una minoría de colaboradores cuyas habilidades emocionales podrían beneficiarse de un desarrollo adicional. Identificar y abordar las áreas específicas de mejora en este subconjunto puede ser crucial para optimizar la inteligencia emocional en toda la organización.

Tabla 2

Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de inteligencia emocional.

Niveles	Componente intrapersonal		Componente interpersonal		Componente de adaptabilidad		Componente de manejo de estrés		Componente de estado de ánimo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Necesita mejorar	8	10%	9	11.2%	4	5.0%	4	5.0%	31	38.8%
Desarrollado	70	87.5%	71	88.8%	76	95.0%	76	95.0%	48	60.0%
Muy desarrollado	2	2.5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1.2%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: elaboración propia

Según las dimensiones establecidas de la inteligencia emocional; el 87.5% de los participantes encuestados presentan componente intrapersonal en un nivel desarrollado, lo cual significaría que los colaboradores son capaces de reconocer sus propias emociones frecuentemente, además, el 10% presenta nivel que necesita mejorar y el 2.5% considera un nivel muy desarrollado del mismo. Correspondiendo a la dimensión componente interpersonal se denota que el 88.8% presenta nivel desarrollado, que vendría a significar que la mayoría de los colaboradores poseen algunas habilidades para relacionarse con sus compañeros, el 11.2% se ubica en el nivel que necesita mejorar. En la dimensión componente de adaptabilidad, el 95.0% de los participantes presentan nivel desarrollado, lo que vendría a significar que los encuestados tienen ciertas estrategias o habilidades que ayudan a no perder el control de la situación, pero el 5% se ubica en el nivel que necesita mejorar. Con la dimensión componente de manejo de estrés, el 95% de los encuestados presenta nivel desarrollado, lo que significa que la mayoría poseen estrategias frecuentemente útiles para afrontar situaciones estresantes. Finalmente, con relación a la dimensión componente de estado de ánimo general, el 60% presenta nivel desarrollado, es decir que la mayoría presenta optimismo y actitud positiva consigo mismos y con sus decisiones. Sin embargo, el 38.8% y el 1.2% presentan niveles que necesitan mejorar y muy desarrollado respectivamente.

Tabla 3*Frecuencia y porcentaje de los niveles de satisfacción laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	3,8%
	Medio	74	92,5%
	Alto	3	3,8%
	Total	80	100,0%

Nota: elaboración propia

Gracias a la colaboración de los 80 trabajadores, se visualiza que el 92.5% de los participantes indica experimentar un nivel medio de satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los encuestados perciben un equilibrio adecuado entre sus expectativas laborales y lo que realmente experimentan en el entorno de trabajo. Este grupo podría valorar aspectos como la adecuación del trabajo a sus habilidades, el ambiente laboral y las oportunidades de desarrollo, contribuyendo así a un sentido general de bienestar en el ámbito profesional. No obstante, la encuesta también revela que hay un 3.6% de colaboradores que consideran su nivel de satisfacción laboral como bajo. Este grupo minoritario señala la existencia de áreas de insatisfacción o preocupación en sus roles laborales, lo cual podría tener implicaciones en su motivación, compromiso y rendimiento laboral.

Por otro lado, el mismo porcentaje del 3.6% de participantes indica un nivel alto de satisfacción laboral. Estos empleados están experimentando un nivel de satisfacción que supera las expectativas comunes, lo que podría estar relacionado con factores como un entorno laboral positivo, reconocimiento, oportunidades de crecimiento, entre otros. Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral, pero existe una diversidad de percepciones que van desde niveles bajos hasta altos.

Tabla 4*Descripción de resultados de las dimensiones de satisfacción laboral.*

Niveles	Reto del trabajo		Remuneraciones justas		Condiciones de trabajo		Relación trabajador-empleado	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	11.3%	19	23.8%	16	20.0%	15	18.8%
Medio	68	85.0%	58	72.5%	61	76.3%	62	77.5%
Alto	3	3.8%	3	3.8%	3	3.8%	3	3.8%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: elaboración propia

Con respecto a las dimensiones de satisfacción laboral; el 85.0% de los colaboradores presentan un nivel medio de la dimensión reto del trabajo, es decir, la mayoría de los encuestados no consideran difícil lo encomendado a su trabajo, pero, el 11.3% y 3.8% indican un nivel bajo y alto, respectivamente. Referente a la dimensión remuneraciones justas, un 72.5% indican un nivel medio, lo que significa que la mayoría considera adecuada los pagos que reciben; asimismo el 23.8% y 3.8% indican que tienen un nivel bajo y alto. En la dimensión condiciones del trabajo el 76.3% de los encuestados se encuentran en el nivel medio, lo cual significa que la mayoría tienen algunas discrepancias frente a su lugar de trabajo, pero, el 20.0% y el 3.7% indican que los niveles son bajo y alto respectivamente. En la dimensión relación entre trabajador-empleado el 77.5% de los participantes indican un nivel medio, lo que simbolizaría que no hay un óptimo trato y comunicación entre las personas de jerarquías más altas con los de menor, sin embargo, el 18.8% y 3.8% de los entrevistados están en los niveles bajo y alto.

Tabla 5*Tabla cruzada entre inteligencia emocional vs. satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Inteligencia emocional	Necesita mejorar	0	4	0	4
		0,0%	5,0%	0,0%	5,0%
	Desarrollado	3	70	3	76
		3,8%	87,5%	3,8%	95,0%
Total		3	74	3	80
		3,8%	92,5%	3,8%	100,0%

Nota: elaboración propia

De acuerdo a los resultados se observan que el 87.5% de la inteligencia emocional está en un nivel desarrollado y la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio. Asimismo, un 0.5% de la I.E necesita mejora y la satisfacción laboral es medianamente. Se puede hacer inferencias que, al encontrarse la inteligencia emocional en un mejor nivel, los trabajadores penitenciarios pueden manejar mejor sus emociones y adaptarse a los cambios laborales para lograr estar más satisfecho con su trabajo

Tabla 6*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,115	80	,010
Componente intrapersonal	,122	80	,005
Componente interpersonal	,128	80	,002
Componente de adaptabilidad	,114	80	,012
Componente del manejo del estrés	,199	80	,000
Componente del estado de ánimo en general	,139	80	,001
Satisfacción laboral	,141	80	,000
Reto del trabajo	,136	80	,001
Remuneraciones justas	,196	80	,000
Condiciones de trabajo	,127	80	,003
Relación trabajador-empleador	,154	80	,000

Nota: elaboración propia

La inferencia que se puede extraer de la tabla adjunta es que, al observar un valor de p igual a 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia de 0,050 (que se utiliza como referencia para un nivel de riesgo del 5%), se acepta la hipótesis nula que indica que los datos en la muestra no siguen una distribución normal. Este resultado sugiere fuertemente que la distribución de los datos es no paramétrica.

Dado que se considera que los datos son no paramétricos, se tomó la decisión de utilizar el coeficiente de correlación de Spearman para examinar la relación entre las variables y para poner a prueba las hipótesis formuladas. La elección de utilizar el coeficiente antes mencionado se fundamenta en la evidencia relacionada a los datos, y se elige un enfoque no paramétrico para examinar la relación entre las variables en cuestión. Este enfoque es adecuado para manejar datos que no cumplen con los supuestos de normalidad y permite una evaluación robusta de la asociación entre las variables.

Tabla 7*Hipótesis general de la investigación*

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Inteligencia emocional y satisfacción laboral	,406**	,000	80	Correlación positiva moderada
Hipótesis específica 1	Componentes intrapersonal y satisfacción laboral	,517**	,000	80	Moderada
Hipótesis específica-2	Componentes interpersonales y satisfacción laboral	,418**	,000	80	Moderada
Hipótesis específica-3	Componente de adaptabilidad y satisfacción laboral	,401**	,000	80	Moderada
Hipótesis específica-4	Componente del manejo del estrés y satisfacción laboral	,514**	,000	80	Moderada
Hipótesis específica-5	Componentes del estado de ánimo en general y satisfacción laboral	,0.399**	,000	80	Moderada

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con apoyo del cuadro correlacional adjunto, según Rho de Spearman se determinó la tendencia positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, la fuerza de la relación moderada (Rho Spearman = 0.406) y un p valor igual a 0,000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para las hipótesis específicas, se observa que los componentes intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad y manejo del estrés, se encuentran con la misma tendencia positiva, p valor igual a 0,000 y una fuerza en la relación de moderado. Aceptándose la hipótesis alterna de la relación entre las variables. En la dimensión estado de ánimo, la tendencia es positiva, la fuerza de la correlación es baja y el p valor igual a 0,000. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación estableció como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Cusco. En el resultado descriptivo se evidencia que el 95% de los trabajadores penitenciarios se encuentran en un nivel desarrollado de inteligencia emocional, dejando entrever que poseen habilidades blandas para hacer frente de manera adecuada a las diferentes dificultades, frente a un 5% que se encuentra en el nivel que necesita mejorar.

En relación a los resultados obtenidos de satisfacción laboral, descriptivamente se obtiene que el 92.5% de los trabajadores penitenciarios presentan un nivel medio de satisfacción laboral, logrando interpretarse que la gran mayoría considera que hay un balance entre lo que quieren laboralmente y lo que reciben, no obstante, el 3.6% se encuentra en un nivel bajo y alto.

En los resultados inferenciales se evidencio como resultado correlación de 0,406; por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que tan importante es la presencia de los componentes de la inteligencia emocional, el gestionar adecuadamente las emociones en un determinado contexto laboral como en este caso con los trabajadores del centro penitenciario, para lograr una buena satisfacción laboral.

Los resultados se corroboran con la investigación llevada a cabo por Sixto (2020), quien igualmente llevo a cabo su investigación con trabajadores del centro penitenciario de la provincia Constitucional del Callao, según lo encontrado se indica que el 71% corresponde a inteligencia emocional muy desarrollada y el 71% medianamente en desempeño laboral. Concluyendo que al existir la presencia de inteligencia emocional en los trabajadores penitenciarios corresponderá también que el trabajador se encuentre satisfecho con el trabajo que realiza en su centro laboral.

La relación positiva y significativa entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral igualmente se encuentra presente en otras unidades de análisis y contextos como la que fue llevada a cabo por Hernández (2018), con la intención de demostrar la relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en trabajadores del sector privado, se evidencio relación positiva y significativa entre ambas

variables. De igual manera la investigación llevada a cabo por Ordoñez (2018), tuvo como objetivo principal determinar la relación existente de nivel de inteligencia emocional y la Satisfacción Laboral en docentes. Los resultados evidenciaron igualmente relación positiva entre la variable general con sus respectivas dimensiones

Los resultados se afianzan en la teoría que puntualiza Fernández y Extremera (2005), donde se señala que las habilidades emocionales van a permitir ambientes pacíficos donde se va a dar lugar un buen desarrollo del pensamiento y los aprendizajes. Lo antes señalado es favorable para la presencia de un juicio evaluativo positivo o negativo que el trabajador va a realizar de su ambiente de trabajo (Weiss, 2002),

En este primer objetivo específico, establecí determinar la relación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario en Cusco en el año 2023. Los resultados descriptivos revelaron información valiosa sobre la autopercepción de los participantes en cuanto a su componente intrapersonal. Un impresionante 87.5% de los encuestados demostraron tener un nivel desarrollado en este componente, indicando una capacidad frecuente para reconocer sus propias emociones. Además, el 10% mostró áreas de mejora, mientras que un 2.5% exhibió un nivel muy desarrollado.

En términos inferenciales, los resultados arrojaron una fuerza de relación con una tendencia positiva de $r = 0.517$, lo que indica una correlación significativa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis de la investigación, sugiriendo que el manejo efectivo por parte del trabajador penitenciario de su autoconocimiento, gestión emocional, asertividad, independencia, autoestima y autoconcepto contribuirá a la vivencia de acciones laborales satisfactorias.

Estos hallazgos coinciden con la investigación de Bayona (2018), quien también encontró niveles significativos de desarrollo del componente intrapersonal en su estudio con personal subalterno. La correlación positiva observada entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral es coherente con la literatura respaldada por teorías de destacados autores como Goleman (1999). Según

Goleman, el autoconocimiento, esencial para la inteligencia intrapersonal, permite a la persona expresar sus puntos de vista de manera asertiva y resistir influencias externas. En el contexto de la satisfacción laboral, un buen autoconocimiento emocional facilita la gestión efectiva de las emociones, promoviendo una comunicación no agresiva y contribuyendo a un ambiente laboral agradable, como respaldado por Ugarriza (2005). Los resultados obtenidos fortalecen la comprensión de la importancia del componente intrapersonal en la satisfacción laboral de los trabajadores penitenciarios, proporcionando evidencia empírica que respalda las teorías existentes y sugiere la relevancia de implementar estrategias de desarrollo intrapersonal en entornos laborales similares.

En relación con el segundo objetivo específico, que busca determinar la relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario en Cusco, el análisis descriptivo arroja resultados significativos. Un notable 88.8% de los participantes exhibe un nivel avanzado en el componente interpersonal de la inteligencia emocional. Esto sugiere que los trabajadores poseen habilidades sólidas para establecer relaciones efectivas con sus colegas, mientras que el 11.2% se encuentra en un nivel que podría beneficiarse de mejoras en este aspecto. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la competencia emocional de la fuerza laboral en el ámbito interpersonal.

En términos de resultados inferenciales, se identifica una correlación positiva moderada ($r = 0.418$), respaldando así la hipótesis de estudio y rechazando la hipótesis nula. Este descubrimiento sugiere una conexión estrecha entre el comportamiento empático y solidario de los trabajadores y su satisfacción en las actividades laborales. Es decir, aquellos que demuestran una mayor competencia en las relaciones interpersonales tienden a experimentar niveles más altos de satisfacción en su trabajo.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Castillo (2020), quien también exploró la relación entre el componente interpersonal y la S.L en una muestra de trabajadores. Los hallazgos de Castillo indican una correlación sustancial entre la inteligencia emocional interpersonal y la satisfacción en el trabajo, subrayando que a medida que mejora la competencia en las relaciones interpersonales, también aumenta la satisfacción laboral. Este descubrimiento tiene

implicaciones valiosas para el diseño de estrategias y programas destinados a mejorar la satisfacción laboral mediante el fortalecimiento de las habilidades emocionales.

Además, la correlación entre la inteligencia emocional interpersonal y la satisfacción laboral se alinea con la teoría de Baron Ice, que destaca la importancia de esta inteligencia en el mantenimiento de relaciones interpersonales duraderas y en la responsabilidad social. La teoría sugiere que la inteligencia interpersonal no solo contribuye a relaciones significativas en el entorno laboral, sino que también fomenta la solidaridad y cooperación hacia la comunidad y la sociedad en su conjunto (Ugarriza, 2001). Este respaldo teórico refuerza la idea de que el desarrollo de habilidades emocionales puede tener un impacto positivo tanto a nivel individual como social en el ámbito laboral.

Referente al tercer objetivo específico esta referido a determinar la relación entre el componente adaptabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Cusco. Los resultados descriptivos revelan que un impresionante 95.0% de los participantes exhiben un nivel desarrollado en habilidades de adaptabilidad, sugiriendo que los trabajadores poseen la capacidad de ajustarse a cambios en su entorno laboral. Sin embargo, el 5% restante se encuentra en un nivel que requiere mejoras en esta competencia clave. Este análisis proporciona una visión detallada de la capacidad de adaptación de la fuerza laboral, destacando la importancia de esta habilidad en el contexto laboral. En términos de resultados inferenciales, la correlación positiva moderada ($r = 0.401$) respalda la hipótesis de estudio y descarta la hipótesis nula. Esta relación sugiere que la flexibilidad del trabajador penitenciario para enfrentar las diversas demandas de su entorno laboral contribuye significativamente a su satisfacción con las actividades que realiza. Este hallazgo subraya la importancia de la adaptabilidad en la percepción positiva del trabajo.

La investigación se relaciona con los hallazgos de Pirsoul et al. (2023), quienes, en un metaanálisis con una muestra considerable, encontraron una relación significativa entre la inteligencia emocional y la adaptabilidad profesional. Estos resultados respaldan y amplían la comprensión de la relación entre la IE y la adaptabilidad en diversos contextos laborales.

Las conclusiones obtenidas encuentran apoyo en la teoría de Salovey y Mayer (1997), quienes sostienen que la adaptación juega un papel crucial en la resolución de problemas, destacando la importancia del razonamiento en situaciones cambiantes. Asimismo, Sternberg (2019) destaca la relevancia de la adaptación al subrayar su papel en mantener una mente abierta al cambio, permitiendo el uso de diferentes opciones y la generación de soluciones efectivas a los problemas laborales.

Estos resultados destacan la importancia de la adaptabilidad en el contexto laboral, respaldando la teoría y ampliando la comprensión de la relación entre la inteligencia emocional y la capacidad de adaptación en el ámbito laboral. Estos hallazgos pueden tener implicaciones prácticas en el desarrollo de estrategias para mejorar la adaptabilidad de los trabajadores y, por ende, su satisfacción en el trabajo.

Cumpliendo con el cuarto objetivo específico de determinar la relación entre el componente de manejo estrés y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Cusco. Los resultados descriptivos revelan que el 95% de los participantes demuestran un nivel desarrollado en la dimensión de manejo del estrés, indicando que la mayoría de los trabajadores poseen habilidades para afrontar situaciones estresantes sin desmoronarse. Este dato proporciona una visión clara de la resiliencia emocional de la fuerza laboral, resaltando la importancia del manejo efectivo del estrés en el entorno laboral. En términos inferenciales, la relación positiva y significativa de 0.514 respalda la hipótesis de estudio y descarta la hipótesis nula. Esto implica que la forma en que un trabajador gestiona sus emociones en el centro laboral está estrechamente vinculada con la satisfacción que experimenta al llevar a cabo sus actividades, subrayando la relevancia del manejo emocional para el bienestar laboral.

La investigación se relaciona de manera significativa con el estudio llevado a cabo por Paro (2021) en el que, al analizar a 55 trabajadores penitenciarios, se encontró que una gestión inadecuada de las emociones conlleva a problemas personales y laborales. En el ámbito laboral, esta inadecuada gestión puede desencadenar agotamiento emocional, como se evidenció en la relación negativa, aunque débil, pero altamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de agotamiento emocional. Esto subraya la importancia de abordar la gestión emocional para prevenir consecuencias adversas en el bienestar de los

trabajadores penitenciarios, enfatizando la independencia de estas variables respecto a factores sociodemográficos como la edad y el tiempo de servicio.

Los resultados encuentran respaldo teórico en las ideas de Robbins (2005), quien destaca la importancia de proporcionar condiciones laborales adecuadas para el ejercicio efectivo de las actividades laborales. La libertad de expresión y un entorno laboral propicio son elementos esenciales según Robbins, ya que contribuyen a prevenir la presión laboral y, por ende, el agotamiento emocional. Al considerar estas premisas, se establece un marco preventivo que busca evitar que los trabajadores se vean sometidos a tensiones laborales excesivas que podrían comprometer su capacidad para gestionar adecuadamente sus emociones. La gestión emocional se convierte, por lo tanto, en un elemento clave para mantener la salud y el bienestar de la fuerza laboral.

En cuanto al quinto objetivo específico, orientado a determinar la relación entre el componente del estado de ánimo y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario del Cusco. Los resultados descriptivos arrojan que en relación a la dimensión del componente de estado de ánimo general, a diferencia de las dimensiones anteriores, el 60% de los participantes presenta un nivel desarrollado. Esto sugiere que, en cierta medida, los trabajadores mantienen una actitud positiva hacia sí mismos y sus decisiones. Sin embargo, es crucial destacar que el 38.8% y el 1.2% exhiben niveles que necesitan mejorar y están muy desarrollados, respectivamente. Estos datos ofrecen una visión matizada de la disposición emocional de la fuerza laboral, señalando áreas específicas que podrían beneficiarse de intervenciones para mejorar la salud emocional y el bienestar.

En el ámbito inferencial, los resultados revelan una relación positiva baja de 0.399, respaldando la hipótesis de estudio y descartando la hipótesis nula. Esta relación sugiere que la satisfacción del trabajador penitenciario en su entorno laboral está vinculada a su estado de ánimo y a la perspectiva que tiene sobre su entorno. Una actitud positiva puede contribuir a una mayor tranquilidad y satisfacción en la realización de las actividades laborales, destacando la importancia de abordar no solo los aspectos laborales sino también los emocionales para mejorar el bienestar integral de los trabajadores.

La investigación guarda relación con el estudio de Mendoza-Mestanza (2018), quien, al explorar la conexión entre la SL y la calidad de vida de los trabajadores, identificó factores clave que impactan la satisfacción a varios niveles. Estos incluyen las relaciones interpersonales, la cultura organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, y el sistema de valores de la institución, entre otros. Estos hallazgos resaltan la complejidad de los elementos que influyen en la satisfacción laboral y cómo la consideración de diversos factores puede tener un impacto integral en el bienestar de los empleados y, por ende, en los resultados organizacionales. Estas observaciones se alinean con las teorías planteadas por Chiavenato (2008), quien destaca que la gestión de administración de personas implica cambios y transformaciones, no solo físicos, sino también en aspectos como salario, reconocimientos y beneficios corporativos. Estos elementos contribuyen a que el empleado se sienta valorado por la entidad empresarial, fomentando la satisfacción y el compromiso con el desarrollo de la organización. Chiang (2010) complementa esta perspectiva al subrayar que la satisfacción laboral también implica actividades que brinden oportunidades para que el trabajador demuestre sus habilidades, facilitando la consecución de sus metas personales y, en última instancia, generando satisfacción a nivel personal y profesional. En conjunto, estas teorías refuerzan la idea de que una gestión integral de las personas en el ámbito laboral contribuye significativamente a la satisfacción y al compromiso de los empleados.

Este hallazgo invita a una reflexión profunda sobre los mecanismos y dinámicas que están teniendo lugar dentro del establecimiento penitenciario, ya que este resultado específico indica una diferencia significativa en la percepción y gestión emocional de los trabajadores en comparación con otros aspectos de la inteligencia emocional. La disminución en el nivel de estado de ánimo puede sugerir la presencia de desafíos particulares o factores específicos en el entorno laboral penitenciario que están afectando la disposición emocional de los trabajadores. Es esencial explorar más a fondo estos factores para comprender las razones detrás de esta discrepancia y desarrollar estrategias efectivas para abordar cualquier aspecto del ambiente laboral que pueda estar contribuyendo a este resultado.

Esta observación plantea preguntas sobre la naturaleza de las interacciones y las condiciones laborales dentro del establecimiento penitenciario, así como sobre las

políticas organizacionales y las medidas de apoyo emocional implementadas. La identificación y comprensión de estos elementos son fundamentales para promover un ambiente laboral saludable y mejorar el bienestar emocional de los trabajadores penitenciarios.

En última instancia, este resultado específico en el componente de estado de ánimo subraya la importancia de realizar evaluaciones continuas del clima laboral y de implementar intervenciones específicas que aborden los desafíos emocionales particulares que puedan estar afectando a los trabajadores en el contexto penitenciario. Además, ofrece una valiosa perspectiva sobre la necesidad de un enfoque holístico que reconozca la complejidad emocional inherente a este entorno laboral único. La identificación y comprensión detallada de los trabajadores en entornos penitenciarios permiten a los responsables de la gestión del personal adaptar estrategias y políticas específicas. Esta adaptación contribuye a fortalecer la resiliencia emocional de los empleados y, a su vez, promover un ambiente laboral más saludable y productivo.

El análisis profundo de las fluctuaciones en el estado de ánimo también resalta la importancia de fomentar la empatía y la comunicación efectiva dentro del sistema penitenciario. La creación de canales abiertos para que los empleados expresen sus inquietudes y se sientan escuchados puede ser crucial para contrarrestar los desafíos emocionales que puedan surgir en este entorno. Adicionalmente, estos hallazgos respaldan la idea de implementar programas de apoyo psicológico y capacitación en habilidades emocionales. En el contexto de las instituciones penitenciarias, la gestión efectiva de las emociones se convierte en una habilidad fundamental. Capacitar a los empleados en el manejo emocional puede mejorar la capacidad del personal para lidiar con situaciones desafiantes, reducir el agotamiento emocional y fortalecer la resistencia psicológica en un entorno que a menudo presenta tensiones y dificultades únicas. La integración de prácticas basadas en la evidencia para mejorar el bienestar emocional no solo beneficia a los empleados individuales, sino que también puede tener un impacto positivo en la retención del personal. Un ambiente laboral que valora y aborda activamente las necesidades emocionales de sus trabajadores puede ser más atractivo y sostenible a largo plazo.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se ha establecido una relación significativa entre las variables de inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de un establecimiento penitenciario en Cusco en el año 2023. Este hallazgo se respalda en la correlación obtenida, que asciende a 0,406. La evidencia del resultado de los análisis indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que la inteligencia emocional, junto con sus componentes, guarda una conexión con la satisfacción de los trabajadores penitenciarios. Esto sugiere que mejorar las habilidades en las relaciones interpersonales o gestionar de manera más efectiva las emociones se traduce en una mejora en el bienestar laboral de la persona. En otras palabras, existe una asociación positiva entre el desarrollo de la inteligencia emocional y la percepción positiva del ambiente laboral por parte de los trabajadores penitenciarios.

Segunda:

Existe relación entre el componente intrapersonal y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023, obteniendo un $r = 0.517$, lo cual indica una relación positiva moderada. Esto quiere decir que mientras la persona tenga un mejor autoconocimiento de sí mismo, sea asertividad, independiente y con un buen autoconcepto, se sentirá más satisfecho, motivado y comprometido en su ámbito laboral

Tercera:

Se determinó una relación significativa entre el componente interpersonal y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023, con un $r = 0,418$, estableciendo una relación positiva moderada. Esto quiere decir que mientras la persona maneje adecuadamente sus relaciones positivas, sea más empática y colaboradora en su contexto laboral, sus relaciones interpersonales serán más duraderas y estables, logrando sentimiento de satisfacción en la realización compartida de tareas y proyectos.

Cuarta:

Se determinó la relación entre el componente adaptabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023, con un grado de 0.401, mostrando una relación positiva moderada. Esto quiere decir que mientras la persona sea flexible a los cambios laborales y sea objetivo con lo que su sucede a su alrededor se sentirá más satisfecho en su ámbito laboral.

Quinta:

Se determinó la relación entre el componente de manejo estrés y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023, con un grado de 0.514, mostrando una relación positiva moderada. Esto quiere decir que mientras la persona manejo situaciones estresantes va a encontrar solución a los problemas sin sentirse abrumado por las demandas laborales y podrá desconectarse adecuadamente durante un tiempo libre para retomar sus actividades con tranquilidad.

Sexta:

Se determinó la relación entre el componente del estado de ánimo y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023, con un grado de 0.399, mostrando una relación positiva baja. Cabe resaltar que, a diferencia de los demás componentes de la inteligencia emocional, el componente de estado de ánimo la relación es más débil y el nivel porcentual es bajo. Esto quiere decir el trabajador se sentirá satisfecho en la medida tenga un buen estado de ánimo, felicidad y optimismo

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al área de gestión del talento humano del centro penitenciario, realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y solicitar retroalimentación de los empleados. Utilizar esta información para adaptar las políticas y programas de bienestar según las necesidades y preocupaciones del personal. Implementar programas de formación en inteligencia emocional para el personal penitenciario. Esto puede incluir talleres, seminarios y cursos que aborden habilidades como la empatía, la gestión del estrés y la comunicación efectiva.

Segunda:

Se recomienda a la dirección del establecimiento penal, proporcionar acceso a servicios de apoyo psicológico y asesoramiento para los empleados. Trabajar en una prisión puede ser estresante, y contar con recursos para gestionar las tensiones emocionales puede mejorar la salud mental y emocional del personal. Mantener a los trabajadores informados sobre decisiones importantes y proporcionar un canal abierto para expresar preocupaciones puede construir un ambiente de confianza.

Tercera:

Se recomienda al área del departamento Psicológico, crear un ambiente de trabajo positivo mediante la promoción de relaciones saludables entre colegas. Fomentar la colaboración y el compañerismo puede mejorar la cohesión del equipo y reducir la tensión laboral. También fomentar una comunicación transparente entre la dirección y los empleados.

Cuarta:

Se recomienda a la dirección del establecimiento penal, en lo posible, ofrecer flexibilidad en los horarios de trabajo. Esto puede ayudar a los empleados a equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales, contribuyendo a una

mayor satisfacción. También puede ayudar a prevenir el agotamiento y permitir un tiempo adecuado para el descanso y la recuperación emocional.

Quinta:

Se recomienda al área de servicio social, apoyar en la construcción y mantenimiento de relaciones positivas entre los compañeros de trabajo. Tener una red de apoyo puede proporcionar un espacio para compartir experiencias, preocupaciones y estrategias de afrontamiento. Es fundamental recordar que el bienestar personal contribuye directamente a la efectividad en el trabajo y al mantenimiento de un ambiente laboral saludable

Sexta:

Se recomienda a la dirección del establecimiento penal implementar programas de reconocimiento para destacar el trabajo excepcional de los empleados. El reconocimiento y la expresión de gratitud pueden aumentar la satisfacción laboral y fortalecer el sentido de pertenencia. Brindar oportunidades de desarrollo profesional para que los empleados sientan que están progresando en sus carreras. Esto puede incluir programas de capacitación, promociones internas y el apoyo para la educación continua.

REFERENCIAS

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Rev. cuba. enferm*, 37(1), e3531–e3531. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1341374>
- Acosta Prado, J. C., & Zarate Torres, R. A. (2017). Emotional Intelligence in Latin American Managers: An exploratory study. *Universitas Psychologica*, 16(3), 1. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy16-3.eila>
- Aquije Cárdenas, G. A., & Grandes García, G. (2023). *Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Pucallpa – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2294>
- Asociacion Aragonesa de Psicopedagogia. (2017). *III CONGRESO INTERNACIONAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR. ZARAGOZA 2017*. Psicoaragon.es. <https://www.psicoaragon.es/eventos/iii-congreso-internacional-de-inteligencia-emocional-y-bienestar-zaragoza-2017>
- Bayona Manayay, E. L. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3902>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª. edición). Pearson. http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=67813&query_desc=au%3A%22Bernal%20Torres%20Cesar%20Augusto%22

- Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (1 ed.). Lima [Perú] : San Marcos. https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=490
- Castillo Peralta, E. L. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51527>
- Català, G. B., & Caparrós, B. C. (2023). The dark constellation of personality, moral disengagement and emotional intelligence in incarcerated offenders. What's behind the psychopathic personality? *Journal of Forensic Psychology Research and Practice*, 23(4), 345–371. <https://doi.org/10.1080/24732850.2022.2028395>
- Fernández Berrocal, P., Cabello, R., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Megías-Robles, A. (2022). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos de psicología*, 15(2), 144–147. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.15842>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 19(3), 63–93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- García-Bullé, S. (2021, julio 8). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* Observatorio / Instituto para el Futuro de la Educación; Instituto para el Futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/inteligencia-emocional/>
- Goleman, D., Raga, D. G., & Mora, F. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

- Gómez-Leal, R., Megías-Robles, A., Sánchez-López, M. T., & Fernández-Berrocal, P. (2021). Psychopathic traits and ability emotional intelligence in incarcerated males. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 13(2), 79–86. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2021a8>
- Hernández González, G. D. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional* [Tesis de pregrado, Universidad de la Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/7130>
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGrawhill. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscil/1385>
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2016). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte médico*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mendoza-Mestanza, G. V. (2018). Importancia de la calidad de vida y la satisfacción laboral en las condiciones actuales de trabajo. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 1(2), 10–24. <https://doi.org/10.46296/gt.v1i2.0004>
- Ordoñez Quispe, E. W. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de secundaria del Alto y Bajo Tulumayo Provincia de Concepción* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional del UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5418>
- Paro Vargas, D. M. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en efectivos policiales del establecimiento penitenciario Cristo Rey de Cachiche, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58428>
- Reyes de Cózar, S. (2016). Mestre Navas, J.M. & Fernández Berrocal, Pablo (2015). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Ediciones

<https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2016.18.1.06>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera Edición). Biblioteca Nacional del Perú. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>

Singh, S., & Ryhal, P. C. (2023). The influence of teachers' emotional intelligence on academic performance with mediating effect of job satisfaction. *Journal of Education*, 203(3), 499–507. <https://doi.org/10.1177/00220574211032314>

Sixto Berrospi, T. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del Establecimiento Penitenciario del Callao, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47811>

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 004, 129–160. <https://doi.org/10.26439/persona2001.n004.817>

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173–194. [https://doi.org/10.1016/s1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/s1053-4822(02)00045-1)

ANEXOS

Anexos 1

Anexo 1_ MATRIZ DE CONSISTENCIA "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023"						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable I	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1.- Determinar la relación entre el componente intrapersonal y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>O2.- Determinar la relación entre el componente interpersonal y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>O3.- Determinar la relación entre el componente adaptabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>O4.- Determinar la relación entre el componente manejo de estrés y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>O5.- Determinar la relación entre el componente estado de ánimo en general y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>Hipotesis específicas</p> <p>Existe relación entre el componente intrapersonal y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>Existe relación entre el componente interpersonal y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>Existe relación entre el componente adaptabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>Existe relación entre el componente manejo de estrés y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p> <p>Existe relación entre el componente estado de ánimo y satisfacción laboral en trabajadores de un establecimiento penitenciario, Cusco 2023</p>	Inteligencia emocional	Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión emocional de sí mismo ▪ Asertividad ▪ Autoconcepto ▪ Autorrealización ▪ Independencia 	Ordinal
				Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empatía ▪ Relaciones interpersonales ▪ Responsabilidad Social 	
				Componente de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de problemas ▪ Prueba de la realidad ▪ Flexibilidad 	
				Componente del manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tolerancia al estrés ▪ Control 	
				Componente del estado de ánimo en general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimismo ▪ Felicidad 	
			Variable II	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
			Satisfacción laboral	Reto del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identidad de la tarea ▪ Significación de la tarea ▪ Autonomía ▪ Retroalimentación del puesto mismo 	Ordinal
				Remuneraciones justas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con los sueldos y salario 	

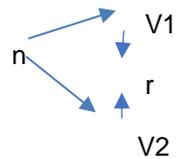
				Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad y Desarrollo de la Organización ▪ Características del Trabajo ▪ Supervisión 		
				Relación trabajo-empleado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compatibilidad entre la personalidad y el puesto 		
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTO		ESTADÍSTICA	

Tipo de Investigación: Básica

Enfoque: Cuantitativo

Nivel: Descriptivo correlacional

Diseño de Investigación: no experimental



Donde.

V 1. Inteligencia emocional

r. Coeficiente de correlación

V 2. Satisfacción laboral

Población:

Muestra:

Muestreo: No probabilístico.

Técnica. Cuestionario

Instrumento: Test de inteligencia emocional de BarOn y prueba de satisfacción laboral

Descriptiva: se aplica SPS para determinar los niveles de las variables.

Inferencial: se realizará la constatación de hipótesis con el coeficiente de Spearman.

Anexo 2. Operacionalización de la variable inteligencia emocional y satisfacción laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Inteligencia emocional	Toda habilidad del ser humano personal, emocional y social, que va a permitir un mejor conocimiento de sí mismo y así optar por conductas más adaptativas y productivas frente a las presiones del medio, igualmente frente a situaciones difíciles no perder el control de la situación y por el contrario hacer uso de asertividad y empatía en sus respuestas (Ugarriza, 2001).	Sera media a través del inventario de inteligencia emocional BarOn Ice, que contiene 5 dimensiones: Componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general, con un total de 133 ítems.	Inteligencia intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	Ordina Nunca es mi caso Pocas veces es mi caso A veces mi caso Muchas veces es mi caso Siempre mi caso
				Asertividad	
				Autoconcepto	
				Autorrealización	
			Inteligencia interpersonal	Independencia	
				Relaciones interpersonales/Responsabilidad Social	
				Adaptabilidad	
Prueba de la realidad					
Manejo del estrés	Flexibilidad				
			Manejo del estrés	Tolerancia al estrés/Control de impulsos	
			Estado de ánimo en general	Optimismo/ Felicidad	
Variable 2 Satisfacción Laboral	Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno. Robbins (2005)	Se aplicará una encuesta dirigida a los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	Ordinal Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
				Significación de la tarea	
				Autonomía	
				Retroalimentación del puesto mismo	
			Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario	
			Condiciones de trabajo	Oportunidad y Desarrollo de la Organización	
				Características del Trabajo	
				Supervisión	
Relación trabajo_ empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto				

Anexo 3: Instrumentos de medición

INVENTARIO DE INTELIGENCIA

EMOCIONAL

El cuestionario es ANÓNIMO, con fines de investigación, por favor puede elegir la opción que se adecúe a su respuesta

y marque con "X" todas las preguntas.

Enunciados	Escala de importancia				
	Nunca en mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Siempre es mi caso
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5. Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9. Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10. Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16. Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17. Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25. Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5

26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34. Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35. Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36. He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41. Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49. No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50. En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54. Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55. Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5

60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63. Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65. Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	1	2	3	4	5
69. Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73. Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77. Me deprimó.	1	2	3	4	5
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy	1	2	3	4	5
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90. Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5

93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97. Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101. Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107. Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles	1	2	3	4	5
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116. Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122. Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123. No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5

127. Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128. No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	------------------	---------------	--------------------	------------

Satisfacción Laboral						
Reto del trabajo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siem pre
		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
3	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
4	Mi trabajo me estresa					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado					
6	Mi trabajo me hace sentir realizado					
Significación de la tarea						
7	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana					
8	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia					
9	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
Autonomía						
10	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
11	La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades					
Retroalimentación del puesto mismo						
12	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					

13	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución					
14	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
Remuneraciones justas		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción con los sueldos y salario		1	2	3	4	5
15	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
16	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
17	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
18	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando					
Condiciones de trabajo		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Oportunidad y Desarrollo de la Organización		1	2	3	4	5
19	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
20	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
21	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
22	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
23	La relación con mi jefe es cordial					
Características del Trabajo						
24	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
25	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
26	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
27	Me disgusta mi horario					

28	El ambiente donde trabajo es confortable					
Supervisión						
29	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño					
30	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
Relación trabajo – empleado		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto		1	2	3	4	5
31	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee					
32	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución					
33	Pienso que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser					
34	Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo					
35	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
36	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					

Anexo 4: Formatos de validación de instrumento de satisfacción laboral

Instrumento que mide la variable: Satisfacción laboral					
Definición de la variable: Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno. Robbins (2005)					
Dimensión 1: Reto del trabajo Definición de la dimensión: El nivel de identidad y significación que tiene de la tarea que realiza, también la autonomía para realizar su trabajo y como se siente retroalimentado por sus jefes					
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad de la tarea	1. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	2. Las tareas encomendadas son acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee	4	4	4	
	3. Me siento realmente útil con la labor que realizo	4	4	4	
	4. Mi trabajo me estresa	4	4	4	
	5. Mi trabajo me hace sentir realizado	4	4	4	
	6. Mi trabajo me inspira a hacer las cosas bien	4	4	4	
Significación de la tarea	7. El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	4	4	4	
	8. Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	4	4	4	
	9. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
Autonomía	10. Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	4	4	4	
	11. La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	4	4	4	
Retroalimentación	12. Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	4	4	4	
	13. La retroalimentación es de manera inmediata, dando				
Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.					
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con los sueldos y salario	15. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	16. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	4	4	4	
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	4	4	4	
	18. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	
Dimensión 3: Condiciones de trabajo Definición: Son las características del Trabajo y como el trabajador percibe las oportunidad y Desarrollo que le brinda la Organización. Al igual que como percibe la supervisión de la empresa para dar solución inmediata a los problemas encontrados					
Oportunidad y Desarrollo de la Organización	19. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	4	4	4	
	20. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	4	4	4	
	21. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
	22. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	4	4	4	
	23. La relación con mi jefe es cordial	4	4	4	
	24. Se siente Ud., satisfecho con las condiciones	4	4	4	

Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.					
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con los sueldos y salario	15. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	16. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	4	4	4	
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	4	4	4	
	18. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	
Dimensión 3: Condiciones de trabajo Definición: Son las características del Trabajo y como el trabajador percibe las oportunidad y Desarrollo que le brinda la Organización. Al igual que como percibe la supervisión de la empresa para dar solución inmediata a los problemas encontrados					
Oportunidad y Desarrollo de la Organización	19. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	4	4	4	
	20. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	4	4	4	
	21. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
	22. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	4	4	4	
	23. La relación con mi jefe es cordial	4	4	4	
	24. Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	4	4	4	
Características del Trabajo	25. Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	4	4	4	
	26. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	4	4	4	
Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.					
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	27. Me disgusta mi horario	4	4	4	
	28. El ambiente donde trabajo es confortable	4	4	4	
	29. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	4	4	4	
	30. La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las fallencias encontradas	4	4	4	
Dimensión 3: Relación trabajo – empleado Definición de la dimensión: Compatibilidad entre la personalidad que posee el trabajador y el puesto que está ocupando en la empresa					
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	31. Su puesto de trabajo va de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud., posee	4	4	4	
	32. Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	4	4	4	
	33. Pienso que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	4	4	4	
	34. Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo	4	4	4	
	35. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	4	4	4	
	36. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Nancy Cuenca Robles

Especialidad del validador: Psicóloga/Docente investigador

21 de Octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del evaluador
DNI: 08525952
Orcid: 0000-0003-3538-2099

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGardian et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Turkas et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los

Instrumento que mide la variable: Satisfacción laboral

Definición de la variable:

Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno. Robbins (2006)

Dimensión 1: Reto del trabajo

Definición de la dimensión: El nivel de identidad y significación que tiene de la tarea que realiza, también la autonomía para realizar su trabajo y como se siente retroalimentado por sus jefes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad de la tarea	1. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	2. Las tareas encomendadas <u>va acorde</u> con las capacidades y habilidades que Ud., posee	4	4	4	
	3. Me siento realmente útil con la labor que realizo	4	4	4	
	4. Mi trabajo me estresa	4	4	4	
	5. Mi trabajo me hace sentir realizado	4	4	4	
	6. Mi trabajo me inspira a hacer las cosas bien	4	4	4	
Significación de la tarea	7. El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	4	4	4	
	8. Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	4	4	4	
	9. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
Autonomía	10. Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	4	4	4	
	11. La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	4	4	4	
Retroalimentación	12. Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	4	4	4	
	13. La retroalimentación es de manera inmediata dando				

Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con los sueldos y salario	15. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	16. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	4	4	4	
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	4	4	4	
	18. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Definición: Son las características del Trabajo y como el trabajador percibe las oportunidad y Desarrollo que le brinda la Organización. Al igual que como percibe la supervisión de la empresa para dar solución inmediata a los problemas encontrados

Oportunidad y Desarrollo de la Organización	19. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	4	4	4	
	20. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	4	4	4	
	21. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
	22. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	4	4	4	
	23. La relación con mi jefe es cordial	4	4	4	
	24. Se siente Ud., satisfecho con las condiciones	4	4	4	

Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Satisfacción con los sueldos y salario	15. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	16. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	4	4	4	
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	4	4	4	
	18. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Definición: Son las características del Trabajo y como el trabajador percibe la oportunidad y Desarrollo que le brinda la Organización. Al igual que como percibe la supervisión de la empresa para dar solución inmediata a los problemas encontrados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Oportunidad y Desarrollo de la Organización	19. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	4	4	4	
	20. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	4	4	4	
	21. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
	22. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	4	4	4	
	23. La relación con mi jefe es cordial	4	4	4	
	24. Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	4	4	4	
Características del Trabajo	25. Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	4	4	4	
	26. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	4	4	4	

Supervisión	27. Me disgusta mi horario	4	4	4	
	28. El ambiente donde trabajo es confortable	4	4	4	
	29. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	4	4	4	
	30. La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	4	4	4	

Dimensión 3: Relación trabajo – empleado

Definición de la dimensión: Compatibilidad entre la personalidad que posee el trabajador y el puesto que está ocupando en la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	31. Su puesto de trabajo va de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud. posee	4	4	4	
	32. Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	4	4	4	
	33. Pienso que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	4	4	4	
	34. Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo	4	4	4	
	35. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	4	4	4	
	36. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: María Rosario Palomino Tarazona

Especialidad del validador: Psicóloga/ Docente investigador

Miércoles, 17 de octubre del 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del evaluador
DNI 06835253

Orcid: 0000-0002-3833-7077

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarrland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Lukás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Moutlaine & Liukkonen, 1995, citados en Lukás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Instrumento que mide la variable: Satisfacción laboral

Definición de la variable:

Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno. Robbins (2005)

Dimensión 1: Reto del trabajo

Definición de la dimensión: El nivel de identidad y significación que tiene de la tarea que realiza, también la autonomía para realizar su trabajo y como se siente retroalimentado por sus jefes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad de la tarea	1. Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	2. Las tareas encomendadas <u>va acorde</u> con las capacidades y habilidades que Ud., posee	4	4	4	
	3. Me siento realmente útil con la labor que realizo	4	4	4	
	4. Mi trabajo me estresa	4	4	4	
	5. Mi trabajo me hace sentir realizado	4	4	4	
	6. Mi trabajo me inspira a hacer las cosas bien	4	4	4	
Significación de la tarea	7. El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	4	4	4	
	8. Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia	4	4	4	
	9. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	4	4	4	
Autonomía	10. Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	4	4	4	
	11. La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades	4	4	4	
Retroalimentación	12. Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	4	4	4	
	13. La retroalimentación es de manera inmediata dando				

Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con los sueldos y salario	15. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	16. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	4	4	4	
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	4	4	4	
	18. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Definición: Son las características del Trabajo y como el trabajador percibe las oportunidad y Desarrollo que le brinda la Organización. Al igual que como percibe la supervisión de la empresa para dar solución inmediata a los problemas encontrados

Oportunidad y Desarrollo de la Organización	19. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	4	4	4	
	20. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	4	4	4	
	21. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
	22. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	4	4	4	
	23. La relación con mi jefe es cordial	4	4	4	
	24. Se siente Ud., satisfecho con las condiciones	4	4	4	

Definición de la dimensión: Satisfacción con los sueldos y salarios que recibe por el trabajo que realiza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con los sueldos y salario	15. El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	4	4	4	
	16. El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos	4	4	4	
	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	4	4	4	
	18. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	4	4	4	

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Definición: Son las características del Trabajo y como el trabajador percibe las oportunidad y Desarrollo que le brinda la Organización. Al igual que como percibe la supervisión de la empresa para dar solución inmediata a los problemas encontrados

Oportunidad y Desarrollo de la Organización	19. La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal	4	4	4	
	20. La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña	4	4	4	
	21. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	4	4	4	
	22. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	4	4	4	
	23. La relación con mi jefe es cordial	4	4	4	
	24. Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo	4	4	4	
Características del Trabajo	25. Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal	4	4	4	
	26. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	4	4	4	

	27. Me disgusta mi horario	4	4	4	
	28. El ambiente donde trabajo es confortable	4	4	4	
Supervisión	29. Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña	4	4	4	
	30. La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas	4	4	4	

Dimensión 3: Relación trabajo – empleado

Definición de la dimensión: Compatibilidad entre la personalidad que posee el trabajador y el puesto que está ocupando en la empresa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	31. Su puesto de trabajo va de acuerdo con las capacidades y habilidades que Ud. posee	4	4	4	
	32. Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución	4	4	4	
	33. Pienso que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	4	4	4	
	34. Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo	4	4	4	
	35. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	4	4	4	
	36. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Gareth del Castillo Estrada

Especialidad del validador: Psicóloga/ Docente investigador

Miércoles, 17 de octubre del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DNI: 41884386

Orcid: 0000-0001-8108-3802

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1998) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Moutainen & Luukkainen, 1995, citados en Hykäs et al. (2003).
Ver : <https://www.revistaesocios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5 : Confiabilidad del instrumento para medir la variable inteligencia emocional

Aplicación del instrumento a grupo piloto

		DMS	
1	1	1	1
1	2	1	1
1	3	1	1
1	4	1	1
1	5	1	1
1	6	1	1
1	7	1	1
1	8	1	1
1	9	1	1
1	10	1	1
1	11	1	1
1	12	1	1
1	13	1	1
1	14	1	1
1	15	1	1
1	16	1	1
1	17	1	1
1	18	1	1
1	19	1	1
1	20	1	1
1	21	1	1
1	22	1	1
1	23	1	1
1	24	1	1
1	25	1	1
1	26	1	1
1	27	1	1
1	28	1	1
1	29	1	1
1	30	1	1
1	31	1	1
1	32	1	1
1	33	1	1
1	34	1	1
1	35	1	1
1	36	1	1
1	37	1	1
1	38	1	1
1	39	1	1
1	40	1	1
1	41	1	1
1	42	1	1
1	43	1	1
1	44	1	1
1	45	1	1
1	46	1	1
1	47	1	1
1	48	1	1
1	49	1	1
1	50	1	1
1	51	1	1
1	52	1	1
1	53	1	1
1	54	1	1
1	55	1	1
1	56	1	1
1	57	1	1
1	58	1	1
1	59	1	1
1	60	1	1
1	61	1	1
1	62	1	1
1	63	1	1
1	64	1	1
1	65	1	1
1	66	1	1
1	67	1	1
1	68	1	1
1	69	1	1
1	70	1	1
1	71	1	1
1	72	1	1
1	73	1	1
1	74	1	1
1	75	1	1
1	76	1	1
1	77	1	1
1	78	1	1
1	79	1	1
1	80	1	1
1	81	1	1
1	82	1	1
1	83	1	1
1	84	1	1
1	85	1	1
1	86	1	1
1	87	1	1
1	88	1	1
1	89	1	1
1	90	1	1
1	91	1	1
1	92	1	1
1	93	1	1
1	94	1	1
1	95	1	1
1	96	1	1
1	97	1	1
1	98	1	1
1	99	1	1
1	100	1	1

Resultados de la confiabilidad de inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	133

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	375,3000	1617,274	,085	,898
VAR00002	377,3500	1628,661	-,093	,899
VAR00003	377,5000	1636,263	-,174	,900
VAR00004	375,2000	1633,958	-,208	,899
VAR00005	375,4000	1603,832	,245	,897
VAR00006	375,0000	1622,737	-,026	,898
VAR00007	376,2500	1602,513	,183	,897
VAR00008	375,9500	1588,155	,344	,896
VAR00009	375,9500	1612,682	,086	,898
VAR00010	376,7500	1636,513	-,179	,900
VAR00011	375,2500	1626,618	-,077	,899
VAR00012	377,5000	1560,158	,715	,894
VAR00013	377,3500	1615,292	,093	,898
VAR00014	377,0500	1598,261	,265	,897
VAR00015	375,4000	1622,042	-,015	,898
VAR00016	375,1500	1617,608	,056	,898
VAR00017	377,0500	1638,471	-,182	,900
VAR00018	377,1500	1615,082	,087	,898
VAR00019	377,0000	1596,526	,315	,897
VAR00020	375,1500	1625,187	-,068	,898
VAR00021	377,5500	1608,892	,143	,898

VAR00022	376,8500	1596,029	,256	,897
VAR00023	376,6000	1585,832	,421	,896
VAR00024	377,2000	1599,642	,194	,897
VAR00025	377,8000	1570,274	,553	,895
VAR00026	375,3000	1620,853	,004	,898
VAR00027	377,0000	1579,579	,441	,896
VAR00028	377,4500	1594,050	,443	,896
VAR00029	375,7000	1607,274	,193	,897
VAR00030	377,2000	1595,116	,255	,897
VAR00031	375,3500	1628,239	-,095	,899
VAR00032	377,7500	1583,776	,526	,896
VAR00033	375,5000	1620,053	,008	,898
VAR00034	375,7000	1581,168	,451	,896
VAR00035	377,2000	1570,695	,548	,895
VAR00036	376,8500	1572,976	,524	,895
VAR00037	375,7000	1623,905	-,037	,899
VAR00038	377,3000	1584,747	,481	,896
VAR00039	376,0000	1616,947	,037	,898
VAR00040	375,1000	1614,726	,098	,898
VAR00041	377,4500	1562,471	,612	,895
VAR00042	377,2000	1575,747	,602	,895
VAR00043	376,9000	1595,674	,286	,897
VAR00044	375,9500	1589,945	,325	,896
VAR00045	375,4500	1617,945	,032	,898
VAR00046	377,2000	1597,326	,312	,897
VAR00047	375,1000	1636,621	-,170	,900
VAR00048	377,3500	1576,555	,495	,895
VAR00049	376,9000	1550,937	,650	,894
VAR00050	376,2000	1564,484	,551	,895
VAR00051	376,7000	1560,221	,541	,895
VAR00052	376,6500	1618,661	,027	,898
VAR00053	376,7000	1591,800	,301	,897
VAR00054	375,5000	1656,684	-,348	,901
VAR00055	376,1000	1600,200	,223	,897
VAR00056	376,8500	1584,766	,276	,897
VAR00057	377,4000	1578,568	,428	,896
VAR00058	377,3500	1576,661	,575	,895
VAR00059	376,0500	1591,945	,266	,897
VAR00060	375,2500	1600,934	,318	,897
VAR00061	375,4500	1585,313	,368	,896
VAR00062	375,5500	1624,366	-,046	,898
VAR00063	375,2500	1608,303	,172	,897
VAR00064	377,0000	1587,684	,407	,896
VAR00065	376,6500	1620,134	,006	,898
VAR00066	376,9000	1591,884	,367	,896
VAR00067	375,2500	1618,408	,028	,898
VAR00068	377,4000	1588,042	,394	,896
VAR00069	377,4500	1584,366	,602	,896
VAR00070	377,5000	1587,000	,468	,896
VAR00071	377,8000	1590,695	,462	,896
VAR00072	376,0500	1605,629	,127	,898
VAR00073	376,7000	1583,063	,342	,896
VAR00074	376,0000	1596,947	,264	,897
VAR00075	376,8000	1596,589	,240	,897
VAR00076	377,6000	1590,253	,388	,896
VAR00077	377,0500	1563,734	,576	,895
VAR00078	375,8500	1633,503	-,137	,899
VAR00079	376,4000	1607,937	,186	,897
VAR00080	375,5500	1618,050	,025	,898
VAR00081	375,4000	1621,937	-,013	,898
VAR00082	376,3500	1624,134	-,042	,899
VAR00083	377,4000	1585,832	,421	,896

VAR00084	375,5500	1591,103	,313	,897
VAR00085	375,1000	1597,042	,320	,897
VAR00086	377,2000	1578,484	,506	,895
VAR00087	377,0000	1563,789	,615	,895
VAR00088	375,9000	1601,463	,209	,897
VAR00089	375,3000	1615,905	,061	,898
VAR00090	375,1000	1607,884	,187	,897
VAR00091	376,7500	1572,934	,390	,896
VAR00092	377,1500	1605,818	,194	,897
VAR00093	376,8500	1598,239	,224	,897
VAR00094	376,7000	1605,589	,162	,898
VAR00095	375,1500	1607,818	,149	,898
VAR00096	375,7500	1627,987	-,086	,899
VAR00097	377,1500	1570,029	,627	,895
VAR00098	375,9000	1569,568	,458	,895
VAR00099	375,3500	1613,924	,096	,898
VAR00100	375,2000	1611,432	,110	,898
VAR00101	377,6500	1585,082	,602	,896
VAR00102	377,0500	1562,682	,662	,894
VAR00103	376,9500	1572,787	,533	,895
VAR00104	374,8500	1594,766	,372	,896
VAR00105	375,3000	1620,326	,001	,899
VAR00106	375,1500	1596,871	,310	,897
VAR00107	377,7000	1596,642	,371	,896
VAR00108	375,3500	1613,503	,121	,898
VAR00109	376,4000	1600,989	,176	,898
VAR00110	375,3000	1627,484	-,078	,899
VAR00111	377,3500	1589,503	,406	,896
VAR00112	376,2500	1586,513	,279	,897
VAR00113	375,8000	1600,800	,225	,897
VAR00114	375,3000	1621,379	-,011	,899
VAR00115	377,5500	1571,103	,641	,895
VAR00116	377,1500	1589,713	,429	,896
VAR00117	376,9500	1598,261	,272	,897
VAR00118	377,2000	1579,537	,551	,895
VAR00119	376,0500	1596,155	,219	,897
VAR00120	375,5500	1587,418	,339	,896
VAR00121	376,9500	1576,155	,518	,895
VAR00122	377,0500	1539,839	,750	,893
VAR00123	376,7000	1582,326	,401	,896
VAR00124	375,7000	1630,958	-,105	,899
VAR00125	377,2500	1584,934	,352	,896
VAR00126	377,1500	1585,082	,366	,896
VAR00127	376,1000	1631,884	-,084	,911
VAR00128	377,1000	1593,674	,253	,897
VAR00129	375,3000	1612,642	,085	,898
VAR00130	377,2000	1579,537	,493	,896
VAR00131	377,0500	1595,945	,279	,897
VAR00132	377,3000	1582,958	,451	,896
VAR00133	374,8000	1608,484	,145	,898

Confiabilidad del instrumento para medir la variable satisfacción laboral

Aplicación del instrumento a grupo piloto

ENCUESTADOS	ITEMS																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
E1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3		
E2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5		
E3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1		
E4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
E5	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	
E6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
E7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	
E8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5		
E9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2
E10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
E11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4		
E12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
E13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	
E14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	
E15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	
E16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	2	
E17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
E18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	4	
E19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
E20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	4	3	4	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2

Resultados de la confiabilidad de la satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	36

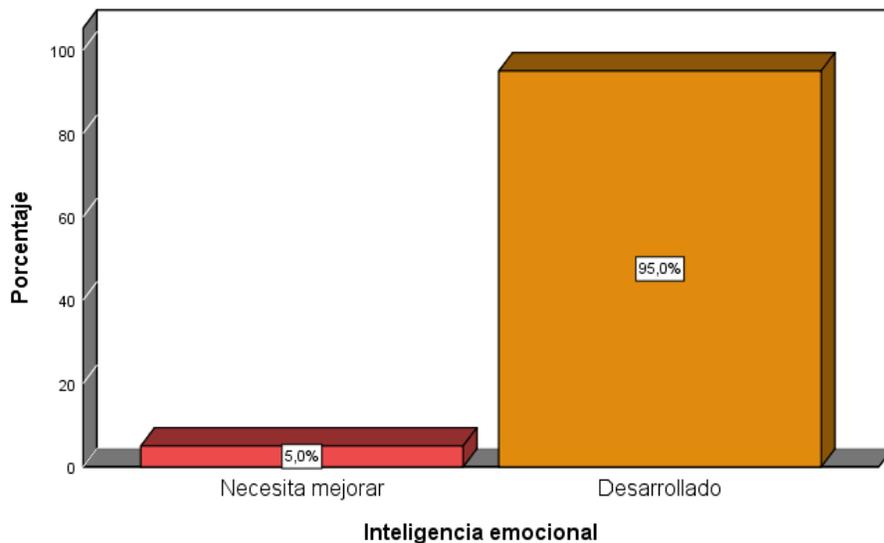
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	100,9500	736,050	,695	,968
VAR00002	101,0000	736,105	,674	,968
VAR00003	101,4000	747,095	,591	,969
VAR00004	101,8500	765,187	,282	,970
VAR00005	100,8000	739,432	,752	,968
VAR00006	101,0000	743,053	,591	,969
VAR00007	101,9500	730,787	,749	,968
VAR00008	102,0500	727,629	,714	,968
VAR00009	102,0500	743,839	,610	,969
VAR00010	101,8000	748,168	,766	,968
VAR00011	101,6000	736,779	,852	,968
VAR00012	101,2500	753,776	,614	,969
VAR00013	101,7000	739,168	,797	,968
VAR00014	101,6000	738,042	,785	,968
VAR00015	101,3000	744,326	,742	,968
VAR00016	100,8500	731,397	,732	,968
VAR00017	100,3000	745,905	,636	,969
VAR00018	101,3000	738,116	,817	,968
VAR00019	100,5500	735,839	,610	,969
VAR00020	100,3000	741,274	,629	,969
VAR00021	100,9500	736,050	,695	,968
VAR00022	101,0000	736,105	,674	,968
VAR00023	101,4000	747,095	,591	,969

Anexo 8: Figuras

Figura 1

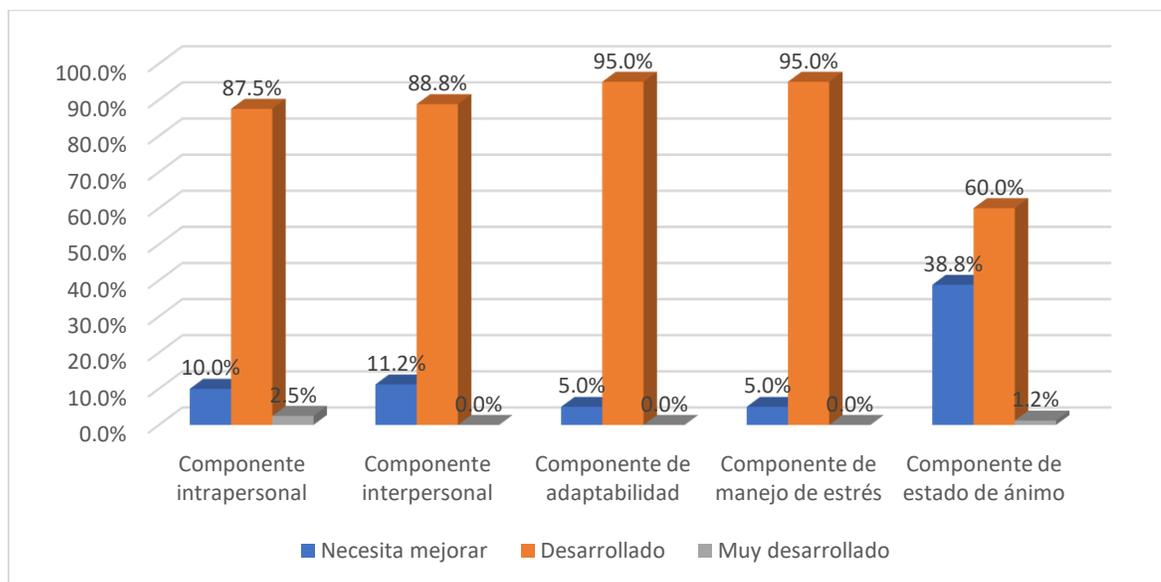
Niveles de inteligencia emocional



Nota: elaboración propia.

Figura 2

Percepción de dimensiones de inteligencia emocional.



Nota: elaboración propia.

Figura 3

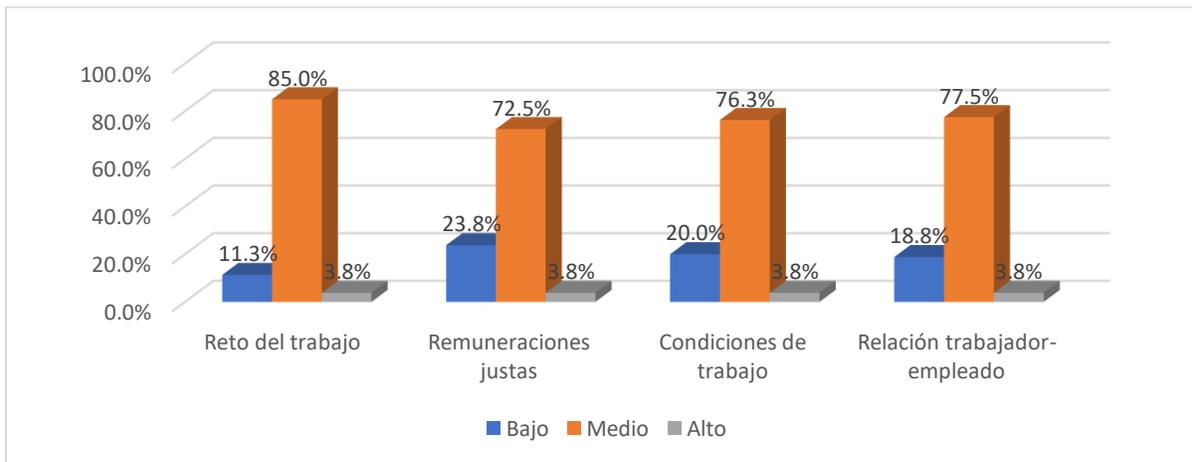
Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción laboral



Nota: elaboración propia.

Figura 4

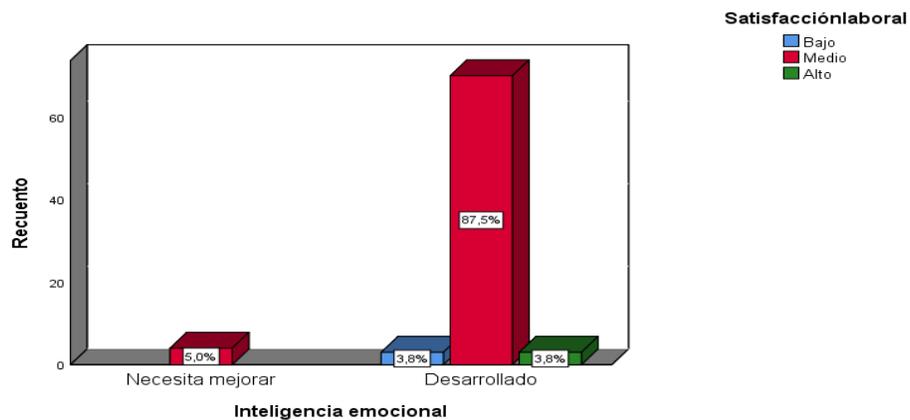
Percepción de dimensiones de satisfacción laboral.



Nota: elaboración propia.

Figura 5

Inteligencia emocional vs. satisfacción laboral



Nota: elaboración propia.