



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente  
interno de una entidad pública, Jaén, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Salcedo Tavera, Carlos Edison ([orcid.org/0000-0001-6229-8752](https://orcid.org/0000-0001-6229-8752))

**ASESORES:**

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio ([orcid.org/0000-0003-3188-3662](https://orcid.org/0000-0003-3188-3662))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024", cuyo autor es SALCEDO TAVARA CARLOS EDISON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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 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, 25 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA <b>DNI:</b> 43550877 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 25-07-2024 23:49:53

Código documento Trilce: TRI - 0835275



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SALCEDO TAVARA CARLOS EDISON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa 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 su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024", 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
SALCEDO TAVARA CARLOS EDISON <b>DNI:</b> 42090137 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6229-8752	Firmado electrónicamente por: STAVARACE el 23-08- 2024 10:02:19

Código documento Trilce: INV - 1761980

## **Dedicatoria**

A Dios y a mis padres Pedro y Eudelia.

A Dios, por su infinita sabiduría y fortaleza, por guiar mis pasos y brindarme la perseverancia para alcanzar mis sueños.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo incansable y su fe inquebrantable en mí. Sin su guía y sacrificio, este logro no habría sido posible. Les dedico este trabajo como muestra de mi eterna gratitud y amor.

Carlos

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, Pedro y Eudelia, quienes han sido una fuente constante de inspiración y apoyo a lo largo de mi vida y especialmente durante este periodo de mi maestría. Su paciencia, comprensión y confianza en mis capacidades me han dado la fuerza para superar los desafíos y alcanzar mis metas. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Este logro es tan suyo como mío.

Asimismo, agradecer a la Mg. Pacherras Ruiz Angélica asesora del curso, por la orientación a cómo utilizar los recursos necesarios para desarrollar esta tesis, su apoyo fue fundamental para la realización de este trabajo. A todos los miembros de la institución que me brindaron su tiempo y conocimientos, mi más sincero agradecimiento.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de inteligencia emocional en el cliente interno.....	14
Tabla 2: Nivel de satisfacción del cliente interno.....	15
Tabla 3: Prueba de normalidad.....	16
Tabla 4: Correlación: Inteligencia emocional – Satisfacción del cliente interno.	17
Tabla 5: Correlación: Autoconciencia emocional – Satisfacción del cliente interno.....	18
Tabla 6: Correlación: Autorregulación – Satisfacción del cliente interno.....	19
Tabla 7: Correlación: Motivación – Satisfacción del cliente interno.....	20
Tabla 8: Correlación: Habilidades sociales – Satisfacción del cliente interno.....	21

## Resumen

La investigación se alineó al Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; tuvo por objetivo determinar en qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén; para lograr este propósito se utilizó una metodología enmarcada en una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño correlacional, no empírico y transversal; la población incluyó a 50 clientes internos, quienes proporcionaron información aplicándoseles la técnica encuesta y dos cuestionarios, para evaluar tanto a la inteligencia emocional como a la satisfacción del cliente interno, ambos instrumentos pasaron por el proceso de validación y medición de su confiabilidad. La información proporcionada por el grupo muestral fue procesada aplicando la técnica estadística, tanto en su modalidad descriptiva como inferencial. Los resultados obtenidos del Rho de Spearman =0,809 y el de significancia indican que entre inteligencia emocional y satisfacción laboral existe relación positiva, fuerte y significativa. Se concluye, aceptando  $H_1$  y afirmando que a mayor nivel de inteligencia emocional habrá mayor grado de satisfacción en los clientes internos.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral, cliente interno.



## **Abstract**

The research was aligned with Sustainable Development Goal 16 Peace, justice and strong institutions; The objective was to determine to what extent emotional intelligence influences internal customer satisfaction in a public entity, Jaén; To achieve this purpose, a methodology framed in applied research was used, with a quantitative approach, correlational, non-empirical and transversal design; The population included 50 internal clients, who provided information by applying the survey technique and two questionnaires, to evaluate both the emotional intelligence and the satisfaction of the internal client, both instruments went through the process of validation and measurement of their reliability. The information provided by the sample group was processed applying the statistical technique, both in its descriptive and inferential modality. The results obtained from Spearman's  $Rho = 0.809$  and the significance level indicate that there is a positive, strong and significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction. It is concluded, accepting  $H_1$  and stating that the higher the level of emotional intelligence, the higher the degree of satisfaction among internal customers.

**Keywords:** Emotional intelligence, job satisfaction, internal customer.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación centró su interés en la incidencia de la inteligencia emocional (IE) en la satisfacción laboral (SL) en clientes internos, es decir, los trabajadores de una entidad pública; el tratado de ambas variables cobra importancia en las actuales circunstancias que vivencia la sociedad del siglo XXI, impregnada de una seria problemática que afecta el aspecto social, ético, político y hasta económico; sin embargo, en esta sociedad cargada de serios problemas, el desarrollo del ser humano sigue su curso y, en ese proceso, la persona recurre a sus emociones para responder a las vivencias cotidianas, en el entendido que es capaz de percibir sus propias emociones y aprender a controlarlas para hacer más llevadera su estancia en este mundo (Ramírez y López, 2021).

En ese orden de ideas, al estudiar el tema, en Cuba, Valdés et al. (2021) afirman que la IE ha cobrado mucha fuerza, de allí que los colaboradores como clientes internos deben tener buen nivel de inteligencia emocional; pero, el problema radica en que, a pesar de reconocerse la importancia que ella posee, es una temática abordada débilmente, razón por la que en el mundo se ha incrementado los conflictos emocionales que manifiestan los trabajadores en el desempeño de sus oficios; consecuentemente, tienden a sentirse deprimidos, nerviosos, impulsivos, agresivos, preocupados e insatisfechos con su rendimiento laboral.

Semejante reflexión realizó en Colombia, De la Cruz (2020) para quien, la IE es capacidad favorable para que el cliente interno adopte y conserve una actitud positiva en el trabajo y se sienta satisfecho laboralmente, realidad que en muchas organizaciones no se tiene muy en cuenta, en consecuencia, el mundo laboral cada vez más competitivo, genera una atmósfera de intranquilidad a causa de los frecuentes cambios que se presentan; ante tales innovaciones en la cultura organizacional se pierde de vista que los colaboradores tienen que interactuar en y con un contexto social diverso, donde deben evidenciar su IE que les posibilite identificar y comprender las emociones propias y también las ajenas.

Asimismo, sobre la problemática, en México, Villarreal et al. (2023) estiman que los diferentes factores adversos que se presentan en el ambiente laboral conduce a que los clientes internos posean bajos niveles de IE traduciéndose en un escaso manejo emocional, lo que, a su vez, los puede conducir a mayores niveles de estrés, ocasionando su insatisfacción en el trabajo y, por ende, su baja productividad. Ante este estado de cosas, los autores recalcan la importancia de

conceder a la IE como componente esencial en el bienestar personal y laboral, de allí que constituye una exigencia para las entidades sean públicas o privadas, identificar los factores limitantes para que sus clientes internos sean emocionalmente inteligentes y alcancen niveles altos en su satisfacción laboral. Revisando la realidad que presentan las variables en el ámbito nacional, para Cruzalegui et al. (2021), se manifiesta en el hecho que, hoy en día, los clientes internos laboran en un entorno poco favorable dadas las inadecuadas condiciones en el trabajo, horarios inflexibles, bajas remuneraciones, cumplimiento de labores a presión y otros, en ese escenario, la IE queda relegada a un último plano, desestimándola como factor esencial para el desarrollo organizacional y la correspondiente SL. Situación ante que “la Organización Mundial de la Salud” manifestó su preocupación por aquellos factores que afectan la satisfacción en el trabajo, demandando mayor atención a la gestión de la inteligencia emocional. Por su parte, la Universidad de Piura (2023), comenta que es evidente la problemática de la inteligencia emocional ya que el cliente interno se halla sometido a situaciones estresantes como bajos salarios, inestabilidad laboral, trabajo a presión, etc. que afectan directamente su bienestar personal y laboral, al mismo tiempo, su emocionalidad se ve impactada generándole descontento, baja productividad e insatisfacción laboral. Afirmaciones que conducen a tener claro que un bajo nivel de inteligencia emocional produce en los colaboradores afectación en su satisfacción por su labor.

En el ámbito local, en relación con la IE y satisfacción de los clientes internos en las entidades públicas, no obstante ser una temática de gran relevancia y preocupación, no existe información actualizada que dé cuenta del estado real de ambas variables. Mediante observación directa, se ha detectado que, a nivel de una institución pública de Jaén, seleccionada para el estudio, se viene reproduciendo la realidad descrita en los diversos contextos, de allí que amerite realizar un estudio sistemático que permita conocer con profundidad cómo se está comportando tanto la IE como la SL en una muestra de clientes internos. En base a esta problemática se planteó la pregunta general: ¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024? Además, como preguntas específicas: ¿En qué medida la autoconciencia emocional de la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?; ¿En qué medida la

autorregulación de la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?; ¿En qué medida la motivación de la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?; ¿En qué medida las habilidades sociales de la inteligencia emocional influyen en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?

La investigación prevista se realizó ante la necesidad de cubrir un vacío en el conocimiento referido a la IE y la SL; bajo esa perspectiva, tiene justificación teórica porque el estudio se respaldó en los aportes de Daniel Goleman y su “teoría de la inteligencia emocional”, además, la teoría de los factores de Herzberg sobre la satisfacción en el trabajo. Su justificación metodológica reside en que el abordaje de las variables se basó en los lineamientos de la investigación científica, asimismo, se trabajó un diseño correlacional para comprobar la correlación entre IE y SL, metodología que puede servir de modelo para estudios ulteriores. También se considera que el estudio adquiere justificación práctica toda vez que se abordó dos variables significativas para el desarrollo organizacional, se generó un diagnóstico de la IE y de la SL, cuyo conocimiento en la entidad elegida posibilitará reflexión colegiada y, en base a ello, se podrán adoptar decisiones de mejora.

Atendiendo a tales consideraciones se formuló el objetivo general: Determinar en qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Igualmente, los objetivos específicos Determinar en qué medida la autoconciencia emocional de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Determinar en qué medida la autorregulación de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Determinar en qué medida la motivación de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Determinar en qué medida las habilidades sociales de la IE influyen en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

Además, la hipótesis de investigación; La IE influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Igualmente, las hipótesis específicas: Existe influencia positiva y significativa de la autoconciencia emocional de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Existe influencia positiva y significativa de la

autorregulación de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Existe influencia positiva y significativa de la motivación de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024; Existe influencia positiva y significativa de las habilidades sociales de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

Luego de haber revisado la realidad que presentan las variables y definido algunos aspectos del proceso de investigación, a continuación, se incluyen los antecedentes de estudio, según ámbitos; así, en Ecuador, se cita a Morales (2023) quien estudió la IE y la SL con el objetivo de verificar la correlación entre variables y, en base a ello, se diseñó una propuesta de mejora; hizo un estudio descriptivo correlacional con diseño no empírico y transversal; en sus resultados revela que existe correlación positiva y alta entre las variables ( $Rho = 0,900$ ); se concluye que, dada la correspondencia fuerte, al mejorar la IE, también, optimará la SL del cliente interno o colaborador. Los aportes teóricos y metodológicos de este antecedente resultaron importantes para el abordaje de las dos variables.

Igualmente, en Bolivia, Morales (2022) con su estudio, elaborado con el propósito de probar el impacto de la IE en la SL; se trata de una investigación cuantitativa con alcance descriptivo-correlacional; en sus averiguaciones expone que, se computó el total de la correlación de Pearson (0,685) y una significancia bilateral = a 0,01; en base a los resultados, concluye que hay relación directa media o mediana a nivel de variables, en tal razón, se aceptó la hipótesis formulada. De igual manera, este antecedente aportó significativamente al tratamiento estadístico de la correlación entre las variables.

De igual forma, en Ecuador, Guevara (2021) investigó sobre las variables; asumió la finalidad de demostrar la asociación entre la IE y la SL; fue un trabajo cuantitativo, con diseño no empírico - transversal y de alcance relacional; encontró que el 91% de clientes internos posee inteligencia emocional de nivel alto, mientras que, el 53% de ellos posee nivel alto de satisfacción laboral; concluye que entre las variables existe relación directa moderada pues el índice de correlación adoptó el valor + 0.470. Se rescataron de este antecedente sus resultados, sobre todo, en la redacción de la discusión de resultados, se compararon para determinar las coincidencias o diferencias.

Asimismo, en Colombia, se ubicó a Restrepo (2021), quien investigó de manera semejante a las variables; siendo su propósito comprobar la asociación existente entre IE y SL; fue un estudio descriptivo, cuantitativo con alcance correlacional; como hallazgos obtuvo que mayoritariamente la IE está en nivel medianamente adecuado, en tanto, nivel regular en SL, en cuanto a la correlación entre variables el valor fue = a 0,582; concluye aceptando la hipótesis de investigación y afirmando que entre las variables existe correlación, aunque moderada. Gracias a las conclusiones expuestas por el autor fue posible orientar la prueba de hipótesis toda vez que se trata de un estudio correlacional.

De igual manera, Catota (2020) con su trabajo que tuvo por objetivo comprobar el nivel de influencia de la IE en la complacencia del cliente; la investigación aplicó enfoque cuantitativo, su diseño fue no empírico-transversal; en sus resultados expone que la inteligencia emocional, calificó en nivel dominio (40%) y el grado de complacencia del cliente, igualmente en un 40% regular, además, el coeficiente correlacional estadístico alcanzó el valor de  $Rho = 0,700$ ; por tanto, concluye que existe asociación directa entre variables, por tanto, si se eleva el grado de IE en el cliente interno, también se elevará la satisfacción del cliente externo. Se consideró de este trabajo el diagnóstico de cada variable y se comparó con el obtenido en la investigación realizada.

Dentro del espacio nacional, se cita, en Cusco, a Estrada (2023) con su tesis con la finalidad de comprobar la correspondencia existente entre variables; fue un trabajo de investigación aplicado, cuantitativo, descriptivo-correlacional, diseño no experimental-transversal; diagnosticó que la IE calificó mayoritariamente (73%) en nivel medio y la SL nivel bueno (65%), también, comprobó que entre IE y SL existe correlación significativa, además, el valor estadístico calculando el coeficiente de Pearson fue de  $P = 0.022$ ; concluye que la correlación es significativa de rango bajo. Los resultados obtenidos por el investigador resultaron útiles para compararlos con los hallazgos derivados del presente estudio, pues se comprobó que la correlación resultó fuerte.

Por su parte, en Tarma – Huancayo, Mondalgo (2023) con su estudio, cuyo objetivo fue establecer si entre la IE y la SL existe asociación; hizo un estudio de tipo básico, con diseño no empírico y nivel correlacional; como resultado halló que la IE mayoritariamente está en nivel desarrollada (31%), igual valor para la SL en nivel regular, además, en el cálculo del factor  $Rho$  de Spearman se obtuvo “0,145

y p-valor de 0,258 siendo mayor al nivel alfa (0,05)”; en su conclusión precisa que no hay correspondencia significativa estadísticamente ni directa a nivel de variables, es decir, el cliente interno con buen desarrollo de IE no siempre se siente totalmente satisfecho laboralmente. De igual manera, se tomaron en cuenta sus resultados y relacionarlos con los que se obtuvieron, sobre todo en lo que corresponde a la prueba de hipótesis.

A su vez, en Tacna, Paria (2023) con su tesis cuyo objetivo fue comprobar la correlación entre IE y SL en los clientes internos seleccionados; se desarrolló un estudio de tipo básica, diseño no empírico-transversal, de nivel correlacional; halló que el 68% de encuestados evalúan su IE de nivel moderado, en tanto que 60% de ellos tienen SL moderada, además, halló significatividad bilateral de 0,000 y el valor Rho de Spearman equivalente a 0,736; en su conclusión principal señala que comprobó la correspondencia directa y significativa existente entre la IE y la SL de los clientes internos evaluados, consecuentemente, a mayor nivel de IE, mayor será la SL. Se rescataron los aportes del presente estudio pues de algún modo concuerdan con los resultados alcanzados en el estudio.

En Lima, Ávila (2022) investigó igualmente las dos variables seleccionadas, cuyo objetivo buscó establecer la correlación existente entre la IE y la SL; fue una investigación cuantitativa, básica, de nivel relacional y diseño no empírico – transversal; en los resultados indica que la mayoría de colaboradores (64%) calificaron en nivel alto de IE, mientras que el 100% de ellos posee SL de alto nivel, además, el Rho de Spearman adoptó el valor (-,650) reveló la no existencia de correlación, porque obtuvo el valor  $p = ,593 > 0,05$  de significancia; concluye aceptando la suposición nula, consecuentemente, no hay correspondencia entre las variables. Se rescató de este estudio el tratamiento estadístico de las variables, aunque se difiera con los resultados de la correlación.

Igualmente, en Lima, Chunga (2021) con su estudio donde tuvo por objetivo comprobar la influencia de la IE en la SL; se hizo una investigación cuantitativa, básica, de nivel relacional-causal y diseño no empírico-transaccional; en sus resultados precisa que la IE y la motivación intrínseca influyen positivamente en la SL pues obtuvo el valor ( $X^2 = 96,920$ , sig =,000); concluye que, según el R<sup>2</sup> de Nagelkerke, se confirmó que tanto la IE como la motivación personal del cliente interno (docentes) están asociadas a la SL, pues el valor de la correlación es de

0,928. Aceptables los resultados del estudio de Chunga, fueron utilizados en la comparación de los hallazgos a redactar en la discusión.

En el contexto local, se ubicó a Palacios (2020) con su tesis sobre satisfacción del cliente interno en un banco de Jaén, cuyo propósito fue bosquejar la proposición de adelanto de la SL; fue un estudio de nivel descriptivo con propuesta y diseño no empírico; en sus resultados expone que una mayoría de clientes internos de la entidad bancaria investigada (56,6%) presentan nivel medianamente satisfactorio de SL; concluye que con la implementación del plan propuesto se favorecerá la complacencia de los clientes internos, por ende, se elevará su compromiso institucional. Aunque este antecedente local no utilizó la misma metodología, sin embargo, aporta datos importantes para redactar el diagnóstico de la SL en los clientes internos.

En los párrafos siguientes se precisa las teorías que respaldan la investigación, dentro de las principales se cita a “Teoría de la Inteligencia emocional” formulada por Daniel Goleman hacia 1995. En esta teoría el autor incluye cuatro habilidades primordiales: a) “La percepción emocional”, facultad de advertir y distinguir las emociones propias y ajenas; en virtud de esta habilidad la persona toma conciencia de sus emociones y cómo impactan en su actuación y en las relaciones sociales que entabla; b) “La facilitación emocional”, habilidad de una persona para utilizar las emociones a fin de mejorar sus ideas y pensamientos, igualmente, adoptar decisiones responsables; en otras palabras, tener capacidad para usar sus emociones de manera efectiva para automotivarse, enfocarnos y tomar decisiones conscientes e informadas (Kwan y Alegre, 2023).

c) “La comprensión emocional”, capacidad para examinar y comprender las emociones, facultad trascendente porque posibilita inferir el por qué se siente lo que se siente y de qué manera es posible analizar esa emoción para comprender qué deseos o necesidades se están afectando; d) Últimamente, “la regulación emocional”, capacidad para conducir y regular las emociones propias y las ajenas; esta habilidad resulta esencial para tener bienestar emocional e interactuar de manera efectiva con las personas del entorno inmediato (Kwan y Alegre, 2023).

Para el caso de la variable satisfacción laboral, su estudio queda fundamentado mediante “La teoría de Herzberg o de la motivación e higiene”, según la cual existen dos factores a considerar en la motivación y consiguiente satisfacción del



cliente interno, ellos son: “Factores de higiene” de carácter externo o extrínseco y corresponden a las condiciones del entorno, que, cuando no son las mejores o están ausentes provocan insatisfacción en el trabajo, así por ejemplo, la remuneración, la seguridad existente en el entorno laboral; se les designa de higiene, puesto que constituyen las mínimas condiciones laborales. De otro lado, los “Factores motivadores” de carácter interno o intrínseco, son aquellos asociados al trabajo mismo; si un cliente interno posee alto nivel de motivación podrá cumplir con eficiencia sus tareas y responsabilidades, de allí que en estos factores se incluya el reconocimiento y el logro. Según Herzberg hay factores que producen satisfacción, pero también algunos que originan insatisfacción, por tanto, en la organización debe existir óptimos factores de higiene para favorecer el desempeño del colaborador, a la vez le reportará beneficio y estimulará su esfuerzo y motivación laboral (Madero, 2019).

En base a estos planteamientos teóricos, se desarrolla algunos planteamientos de cada variable. En cuanto a la inteligencia emocional, para Crisóstomo (2021) constituye la habilidad necesaria y muy importante en las personas, gracias a ella es capaz de responder con acierto a las variadas incidencias que ocurren en el día a día. Similares ideas sostienen Kwan y Alegre (2023) para quienes en los últimos años el término IE ha adquirido relevancia, pues desde los aportes de Salovey y Mayer, se le conceptúa como la habilidad que permite a la persona “identificar, comprender y manejar las emociones” ya sea personales como aquellas que son ajenas (p. 21).

También sobre el tema, para Rodrigo et al. (2019) la IE se refiere a las diferencias individuales que poseen las personas para percibir, expresar, comprender y regular sus estados emotivos, es decir, los sentimientos y emociones propios y ajenos, por ello, es un aspecto sumamente relevante en educación y en psicología.

Siguiendo con la conceptualización, según Castro y Cortés (2023) la IE constituye la habilidad para identificar los sentimientos personales y también los de las demás personas, indicando que, con ello, se podrá manejar las emociones en el ámbito individual, es decir, consigo mismo, e igualmente en las relaciones interpersonales.

Todos estos conceptos tienen como común denominador el uso del término capacidad o habilidad, haciendo mención a la facultad del ser humano para

explorar su emocionalidad (sentimientos, emociones) para reconocer sus estados anímicos y emocionales con la finalidad de regularlos, además, esta capacidad permite a la persona hacer lo mismo con los que experimentan otras personas; si logra ser una persona emocionalmente inteligente, entonces, sabrá encaminar su ser personal y sus relaciones sociales con los demás.

Las dimensiones con las que se evaluó la IE, según Goleman (1996, como se citó en De la Cruz, 2020) son: Autoconciencia o “Conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación y habilidades sociales” (pp. 75,76). La primera dimensión hace referencia a la capacidad para reconocer las emociones propias y sus derivaciones, es decir, la autoevaluación concreta y objetiva para reconocer las fortalezas y debilidades propias, asociada a la autoconfianza, asumiendo con seguridad en la apreciación que se realiza sobre las capacidades propias y sobre la propia persona. La autorregulación, referida a la habilidad de todo individuo para manejar sus emociones, haciéndolo de forma consciente y buscando la consecución de metas y objetivos, además, evidenciando capacidad para recuperarse rápidamente del estrés emocional generado por situaciones adversas; en este proceso, se debe evidenciar cualidades como: autocontrol, integridad, confiabilidad, innovación y adaptabilidad.

En cuanto a la motivación, vista como la capacidad para usar las preferencias personales para la obtención de objetivos y metas, adoptar iniciativas, ser más perseverantes y eficaces no obstante las frustraciones y los contratiempos que se presenten en la vida cotidiana; estar motivados implica tener compromiso, motivación de logro, optimismo e iniciativa. Finalmente, la cuarta dimensión, las habilidades sociales referidas a aquellas destrezas para manejar adecuadamente las emociones al interactuar con los demás, comprendiendo convenientemente los escenarios, con una interacción fluida y utilizando estas habilidades para empatizar, dirigir, persuadir y resolver inconvenientes, además, para trabajar de manera cooperativa; en esta dimensión se incluye la capacidad para influenciar en los demás, para comunicarse, para ejercer buen estilo de liderazgo, promover la innovación, resolver conflictos y trabajar cooperativamente.

De acuerdo a lo señalado en párrafos anteriores, se infiere que la IE posee gran valor ya que ser emocionalmente inteligente resulta esencial para alcanzar éxito a nivel profesional y personal, idea fundamentada en que gracias a las múltiples investigaciones ha quedado demostrado que la IE asume una derivación positiva

en diversas esferas de la vida; particularmente, en la esfera laboral, las personas emocionalmente inteligentes son líderes eficaces, con capacidad para motivar a sus compañeros y gestionar adecuadamente los conflictos de igual manera, suelen tener mayor creatividad y productividad en el trabajo (Kwan y Alegre, 2023).

En referencia a la variable SL del cliente interno, su conceptualización para Boada (2019) conduce a tener en cuenta dos percepciones, una que enfoca a la SL como respuesta o expresión afectiva respecto al trabajo y, otra, la SL vista como expresión afectiva que enfatiza en la comparación. Desde la primera percepción, la SL es entendida como el estado emocional de complacencia que experimenta el cliente interno en el ejercicio de su trabajo, incluyendo las emociones y actitudes que vivencia en relación a sus tareas y a su organización. Desde la segunda, es la forma como reacciona al comparar su realidad laboral con sus expectativas laborales, cotejando los beneficios que reciben sus pares con los beneficios que él recibe.

En esa misma línea de análisis, para Govea y Zuñiga (2020) la SL se halla estrechamente relacionada con la comunicación, la motivación y el clima institucional; además, tiene que ver directamente con la percepción y actitud que asume el cliente interno respecto al trabajo que realiza y las condiciones en las que lo hace.

Por su parte, De la Cruz (2020) considera que la SL es una actitud que adopta el colaborador frente a su trabajo, la misma que va modelando en función al nivel de satisfacción laboral que posea. Similar apreciación manifiesta Pujol (2018, como se citó en Restrepo, 2021), afirma que la SL hace referencia al nivel en que a los clientes internos les agrada el trabajo que realizan, donde se incluye procesos cognitivos y emocionales; asimismo, es una respuesta emocional o afectiva hacia su labor, asumiendo un criterio evaluativo de carácter positivo o negativo en el ejercicio de su trabajo y dentro de su institución.

Asimismo, para Mora y Mariscal (2019) la SL cumple un rol preponderante en el rendimiento laboral toda vez que los clientes internos aprecian de manera distinta su ambiente laboral y las gestiones favorables que emprende la organización para favorecer su bienestar.

Al profundizar el tema asociado a la importancia de la SL, Dávila y Agüero (2021) señalan que cuando hay insatisfacción laboral en los colaboradores, se verá

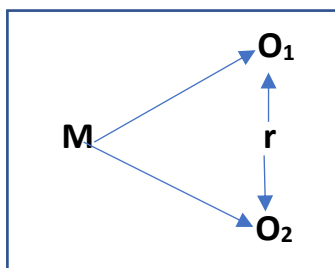
afectada la calidad del trabajo, es decir, la productividad; en esa perspectiva, se deberá implementar planes y programas motivacionales, mejorar la asignación de tareas, innovar los incentivos por buen desempeño, entre otros.

La evaluación de la SL descansó en las dimensiones propuestas por Meliá y Peiró en 1989, dentro de las cuales se halla la satisfacción intrínseca del trabajo, con la supervisión, con las prestaciones recibidas, con la participación y con el ambiente físico de trabajo (De la Cruz, 2020). Concerniente a la primera dimensión, se refiere a la conformidad o inconformidad en el colaborador respecto a la manera en que es juzgado su desempeño o el cumplimiento de sus tareas por parte de quien los supervisa, igualmente, si recibe o no la supervisión, la frecuencia con que es supervisado, el acompañamiento recibido de los jefes, las relaciones interpersonales que sostiene con ellos y, el trato justo o equitativo que recibe en la institución. El componente “satisfacción con el ambiente físico de trabajo”, tiene que ver con las condiciones existentes en el ambiente físico y el lugar donde el colaborador realiza sus tareas, el grado de limpieza, salubridad e higiene existentes, además, el estado de la temperatura, iluminación y ventilación. “La satisfacción con las prestaciones recibidas”, está asociado al nivel en que la entidad efectúa con los beneficios otorgados mediante convenio, además, si en la entidad se utiliza la negociación como mecanismo para arribar a acuerdos, igualmente, la satisfacción en relación al sueldo recibido y en qué medida la entidad brinda oportunidades para la formación y promoción. En cuanto a “la satisfacción intrínseca del trabajo”, tiene que ver con el agrado que le genera la realización del propio trabajo, si al cumplirlo, encuentra oportunidades de hacer aquello en lo que destaca o le gusta hacer, asimismo, si en el cumplimiento de su trabajo es posible alcanzar metas, objetivos y producción. Finalmente, el componente “satisfacción con la participación”, donde se debe evidenciar la satisfacción del cliente interno sobre si es tomado en cuenta y participa en la adopción de decisiones en el equipo de trabajo, en el área de desempeño o en la tarea misma.

## II. METODOLOGÍA

El estudio realizado, correspondió a una investigación de tipo aplicada porque su intencionalidad fue la búsqueda y acumulación de saberes para su aplicación, con ello se contribuye con la mejora del avance científico y cultural, según Rojas (2019), una investigación es aplicada cuando se indagan los fundamentos del conocimiento para aportar soluciones a un problema latente en el menor tiempo posible. Además, se asumió enfoque cuantitativo porque se evaluó las variables mediante la recolección de datos, los cuales se procesaron estadísticamente y permitieron probar las hipótesis formuladas (Hernández y Mendoza, 2018).

Se aplicó diseño correlacional toda vez que esencialmente se buscó determinar la correlación entre variables (Ñaupas et al., 2018), es decir, si las variables están o no asociadas. Asimismo, se aplicó un diseño no empírico puesto que no hubo administración intencional de las variables; transversal en la medida que se recolectó testimonios durante un lapso único señalado (Hernández et al., 2014). Su esquema es:



Dónde:

**M:** Muestra de estudio (clientes internos del Sistema Integral de Salud).

**O<sub>1</sub>:** Información de la inteligencia emocional

**r:** Coeficiente de correlación.

**O<sub>2</sub>:** Información de la satisfacción laboral

En el proceso investigativo se abordó las variables:

### **V1: Inteligencia emocional**

Definición conceptual: Se refiere a las diferencias individuales que poseen las personas para percibir, expresar, comprender y regular sus estados emotivos, es decir, los sentimientos y emociones propios y ajenos (Rodrigo et al., 2019).

Definición operacional: Variable cualitativa que fue evaluada en una muestra de clientes internos, mediante un cuestionario; considerando sus componentes: "Conciencia de sí mismo, autorregulación, motivación y habilidades sociales".

## **V2: Satisfacción laboral**

Se define conceptualmente: Constituye la actitud que adopta el colaborador frente a su trabajo, la misma que va modelando en función al nivel de satisfacción laboral que posea (De la Cruz, 2020).

Definición operacional: Variable cualitativa fue evaluada mediante un cuestionario, en base a sus componentes: la satisfacción intrínseca del trabajo, con la supervisión, con las prestaciones recibidas, con la participación y con el ambiente físico de trabajo.

Se trabajó con una población / muestra integrada por 50 clientes internos de una entidad pública, seleccionada de manera no probabilística ya que se incluyó a todos los trabajadores que aceptaron participar libremente en la investigación.

Como técnica se empleó la encuesta, permitió recoger la información de las fuentes informantes (Hernández et al., 2014). Como instrumentos se utilizó dos cuestionarios, para medir a cada variable. Estos cuestionarios fueron validados a criterio de expertos, de igual modo, su confiabilidad se determinó mediante un ensayo piloto y su coeficiente se calculó aplicando el Alfa de Cronbach.

El método de análisis de datos partió de su procesamiento, se construyó una plataforma de datos utilizando el programa estadístico SPSS V 23, además, propiamente el análisis se realizó aplicando la estadística tanto descriptiva como inferencial; la descriptiva a efecto de reconocer la realidad de cada una de las variables y la inferencial a fin de comprobar los supuestos planteados.

En la ejecución de la investigación se pusieron en evidencia criterios éticos como: Respeto a los clientes internos como personas autónomas para tomar sus decisiones libre y voluntariamente. Beneficencia, aspecto mediante el cual se cuidó la integridad de los colaboradores, guardando en reserva su identificación (Piscoya, 2018). Asimismo, respeto al derecho a la autoría, citando y referenciando a los autores según reglas internacionales.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Nivel de inteligencia emocional del cliente interno de una entidad pública, Jaén 2024.*

Nivel	Inteligencia emocional	
	fi	%
Bueno	35	70
Regular	15	30
Malo	0	0
Total	50	100

Nota: Resultados, según encuesta aplicada en mayo 20 del 2024

Se visualiza en la Tabla 1 los resultados del estado de la inteligencia emocional en el cliente interno en una entidad pública. Al identificar el nivel, se halló que el 70% posee un nivel bueno y el 30% nivel regular. Según lo descrito, en la generalidad de casos que el cliente interno mostró buen nivel de inteligencia emocional, lo que se traduce en la habilidad para gestionar sus emociones y las de los demás.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén 2024.*

Nivel	Satisfacción del cliente interno	
	fi	%
Alto	34	68
Medio	16	32
Bajo	0	
Total	50	100

Se aprecia que la Tabla 2, incluye los hallazgos de la satisfacción del cliente interno en una entidad pública. Estos resultados indican que el 68%, tuvo un nivel de satisfacción alto, mientras que al 32% le correspondió nivel medio. Según los resultados se asumió que el cliente interno de la entidad pública muestra una actitud positiva ante su trabajo.



## Resultados inferenciales

Objetivo General: Determinar en qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

Antes de determinar la correlación entre variables, fue necesario realizar el análisis de la colocación de los datos, aplicándoseles la Prueba de Normalidad, recurso estadístico que resulta útil para probar si resulta válida la hipótesis nula, concerniente a que los datos obtenidos proceden de una población donde los datos de la variable están distribuidos según la denominación normal.

Para valorar la normalidad en la distribución de los datos, se recurrió al uso del test de Skapiro-Wilk, por cuanto la amplitud de la muestra equivalió a 50 elementos.

Hipótesis nula ( $H_0$ ) : Los datos tienen una distribución normal.

Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ) : Los datos no tienen una distribución normal.

### Tabla 3

*Prueba de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables Inteligencia emocional y Satisfacción del cliente interno*

<b>Test de Shapiro -Wilk</b>	<b><i>Inteligencia emocional</i></b>	<b><i>Satisfacción del cliente interno</i></b>
Estadístico	,836	,872
Gl.	50	50
Sig. asintótica. (bilateral)	,000	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se halló que el resultado de Significación Asintótica resultó inferior de 0,05, para las categorías investigadas, entonces, se aceptó la hipótesis alterna, asumiéndose que los datos no adoptaron colocación normal, consecuentemente, correspondió medir la correlación aplicando un estadístico no paramétrico ("Rho de Spearman").

Resultados de la correlación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

Hipótesis general: La inteligencia emocional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

H<sub>a</sub>: La inteligencia emocional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

**Tabla 4**

*Correlación de Spearman para inteligencia emocional y satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.*

		<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Inteligencia emocional</b>	Correlación Rho de Spearman	1,000	,861**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Correlación Rho de Spearman	,861**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota: La correlación es significativa

Se percibe en la Tabla 4, que el Rho de Spearman calculado para la Inteligencia emocional y Satisfacción del cliente interno es = a 0,861, además, se encontró la subsistencia de una correlación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), en consecuencia, se comprobó la hipótesis alterna ya que las variables investigadas se hallan asociadas de manera positiva, alta y significativa; lo cual permite afirmar que, si mejora la inteligencia emocional, del mismo modo optimará la complacencia del cliente interno.

Objetivo específico 1: Determinar en qué medida la autoconciencia emocional de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

HE1: Existe influencia positiva y significativa de la autoconciencia emocional de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024

Ha: La autoconciencia emocional de la inteligencia emocional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

Ho: La autoconciencia emocional de la inteligencia emocional no influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

**Tabla 5**

*Correlación de Spearman para la autoconciencia emocional de la inteligencia emocional y satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.*

		<b>Autoconciencia emocional</b>	<b>Satisfacción del Cliente interno</b>
<b>Autoconciencia emocional</b>	Correlación Rho de Spearman	1,000	,736**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Correlación Rho de Spearman	,736**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota: La correlación es significativa

Se constata en la Tabla 5 el valor de Rho de Spearman = 0,736, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), por ende, coexiste una relación positiva, alta y significativa a nivel de Autoconciencia emocional y la Satisfacción del cliente interno en la entidad investigada; en consecuencia, se procedió a aceptar la hipótesis alterna, deduciéndose que: a mayor autoconciencia, mayor será el agrado del cliente interno.

Objetivo específico 2: Determinar en qué medida la autorregulación de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

HE2: Existe influencia positiva y significativa de la autorregulación de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024

Ha: La autorregulación de la inteligencia emocional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

Ho: La autorregulación de la inteligencia emocional no influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

**Tabla 6**

*Correlación de Spearman para autorregulación de la inteligencia emocional y satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.*

		<b>Autorregulación</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Autorregulación</b>	Correlación Rho de Spearman	1,000	,816**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Correlación Rho de Spearman	,816**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota: La correlación es significativa

Examinando la Tabla 6, se halló que el Rho de Spearman asumió el valor de 0,816, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), por tanto, hay una correlación alta, positiva y significativa a nivel de la Autorregulación y la Satisfacción del cliente interno en la entidad investigada; en tal razón, se admite la hipótesis de investigación, deduciéndose que, a mayor autorregulación, mayor será la complacencia del trabajador.

Objetivo específico 3: Determinar en qué medida la motivación de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

HE3: Existe influencia positiva y significativa de la motivación de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

Ha: La motivación de la inteligencia emocional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

Ho: La motivación de la inteligencia emocional no influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

### Tabla 7

*Correlación de Spearman para motivación de la inteligencia emocional y satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.*

		<b>Motivación</b>	<b>Satisfacción del cliente interno</b>
<b>Motivación</b>	Correlación Rho de Spearman	1,000	,788**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Correlación Rho de Spearman	,788**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Examinando la Tabla 7, se halló que el Rho de Spearman asumió el valor de 0,788, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), por tanto, hay una relación alta, significativa y positiva a nivel de motivación y la Satisfacción del cliente interno en la entidad investigada; consecuentemente, se admite la hipótesis alterna, infiriéndose que, a mayor motivación, mayor será la satisfacción del cliente interno.

Objetivo específico 4: Determinar en qué medida las habilidades sociales de la IE influyen en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

HE4: Existe influencia positiva y significativa de las habilidades sociales de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024.

Ha: Las habilidades sociales de la inteligencia emocional influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

Ho: Las habilidades sociales de la inteligencia emocional no influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.

**Tabla 8**

*Correlación de Spearman para habilidades sociales de la inteligencia emocional y satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén 2024.*

		<b>Habilidades sociales</b>	<b>Satisfacción del Cliente interno</b>
<b>Habilidades sociales</b>	Correlación Rho de Spearman	1,000	,819**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
<b>Satisfacción del cliente interno</b>	Correlación Rho de Spearman	,819**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota: La correlación es significativa

Examinando la Tabla 8, se halló que el Rho de Spearman asumió el valor de 0,819, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), por tanto, coexiste una correspondencia alta, significativa y positiva a nivel de las habilidades sociales y la Satisfacción del cliente interno en la entidad investigada; en consecuencia, se admitió la hipótesis alterna, deduciéndose que a mayor desarrollo de las habilidades sociales, mayor será la complacencia del cliente interno.

#### IV. DISCUSIÓN

Se desarrolló una investigación cuyo objeto de estudio estuvieron la inteligencia emocional y satisfacción laboral, ambas fueron evaluadas en una muestra de clientes internos de una entidad pública; metodológicamente, correspondió a una investigación de alcance correlacional; en esa perspectiva, se formuló como objetivo general determinar en qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén; propósito principal que se ha logrado en la medida que se comprobó la coexistencia de una relación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), positiva y alta ( $Rho = 0,861$ ) a nivel de inteligencia emocional y la satisfacción de los clientes internos evaluados; al evaluar estos resultados inferenciales se puede afirmar que la situación de la IE influye directamente en la SL de los clientes internos, en otras palabras, que cuanto mayor sea el nivel de inteligencia emocional, mayor será el grado de SL del cliente interno.

Los primeros resultados descriptivos permitieron identificar el nivel actual de la IE, encontrándose que la mayoría de clientes internos encuestados (70%) posee un nivel bueno; valor del cual se infiere que los clientes internos ostentan buen nivel de autoconciencia emocional, autorregulación, motivación y habilidades sociales; sin embargo, hay un porcentaje apreciable de ellos que necesita fortalecer dichas habilidades para gestionar adecuadamente sus emociones y las de los demás. Semejante resultado obtuvo Guevara (2021) quien al investigar sobre las variables encontró que el 91% de clientes internos posee inteligencia emocional de nivel alto. Tales coincidencias halladas conducen a reafirmar el gran impacto positivo que posee la inteligencia emocional en el aspecto profesional de un trabajador, en el entendido que el ámbito laboral constituye elemento fundamental en la existencia de los individuos, de modo que, si es capaz de reconocer y manejar sus emociones, este bienestar personal repercutirá en su satisfacción laboral.

Asimismo, estos resultados conllevan a aceptar que la inteligencia emocional, entendida desde Goleman (1999, como se citó en Vásquez, 2023), constituye la capacidad para certificar la afectividad personal y la de los demás, reconocerlos, gestionarlos, motivarlos adecuadamente y producir una relación

apropiada con uno mismo y con las personas del entorno inmediato; consecuentemente, influye en la satisfacción laboral, vista como la actitud positiva del colaborador en relación a su trabajo, entendiendo que trabajar no consiste únicamente en cumplir tareas o realizar actividades, también, es establecer relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Las derivaciones proporcionadas por la investigación y los resultados alcanzados por investigadores citados permiten asumir lo señalado por Kwan y Alegre (2023) para quienes la IE posee gran valor ya que si un cliente interno es emocionalmente inteligente con seguridad alcanzará éxito a nivel personal y profesional, tal como lo corroboran las múltiples investigaciones en las que ha quedado demostrado que la IE influye directamente en la esfera laboral, las personas emocionalmente inteligentes poseen capacidad de liderazgo, también, para motivar a sus compañeros y gestionar adecuadamente los conflictos, además, suelen mostrar creatividad y productividad en el trabajo.

Se obtuvo como resultado descriptivo que la mayoría de clientes internos de la muestra (68%), registraron un nivel de satisfacción alto, es decir, asumen una actitud positiva ante su trabajo. Coincidente hallazgo registró Guevara (2021) quien obtuvo que el 53% de clientes internos posee nivel alto de satisfacción laboral. Estos hallazgos conducen a rescatar la importancia de que en los clientes internos haya buen nivel de satisfacción laboral toda vez que esta cumple un rol preponderante en la productividad laboral y organizacional; igualmente, asumir que cuando hay insatisfacción laboral en los colaboradores, la calidad y productividad del trabajo se verán afectadas negativamente, de allí la exigencia de implementar programas motivacionales, mejorar la asignación de tareas, innovar los incentivos por buen desempeño, entre otros para favorecer el trabajo del cliente interno, por ende, la productividad de la entidad u organización.

El diseño correlacional de esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre Inteligencia Emocional (IE) y Satisfacción del Cliente Interno (SCI). Los resultados muestran un valor de Rho de Spearman de 0.861, indicando una correlación significativa ( $p = 0.000$ ;  $p < 0.05$ ). Esto confirma que



la mejora en IE se asocia con una mayor SCI. Morales (2023) obtuvo resultados similares con una correlación de Rho de 0.900 entre IE y Satisfacción Laboral (SL), destacando la importancia de la IE en el bienestar y la productividad de los empleados. Estos hallazgos subrayan la importancia de que los empleados tengan un alto nivel de satisfacción laboral, ya que esto desempeña un papel crucial en la productividad laboral y organizacional. La insatisfacción laboral puede afectar negativamente la calidad y productividad del trabajo. Por lo tanto, es esencial implementar programas motivacionales, mejorar la asignación de tareas e innovar los incentivos por buen desempeño para favorecer la satisfacción y productividad de los empleados. En tal razón, la IE es crucial para la satisfacción laboral, y su desarrollo debe ser una prioridad organizacional.

La aplicación de la metodología en este estudio permitió identificar niveles altos tanto en inteligencia emocional como en satisfacción laboral, mostrando una relación significativa, positiva y alta entre ambas. Estos hallazgos están en línea con Vásquez (2023), quien afirma que una alta inteligencia emocional permite a los empleados regular sus emociones, comprenderse a sí mismos y a los demás, y mantener relaciones interpersonales satisfactorias. Estas capacidades son cruciales para conservar una actitud positiva hacia el trabajo y, por ende, alcanzar un elevado nivel de satisfacción laboral. La metodología utilizada destaca la importancia de desarrollar habilidades emocionales en el entorno laboral, ya que la inteligencia emocional mejora la gestión de estados de ánimo y la satisfacción en el trabajo. Fomentar esta habilidad puede ser clave para incrementar la satisfacción y el rendimiento, beneficiando tanto a los empleados como a la organización.

El valor obtenido al calcular el Rho de Spearman (0,861) ha permitido dar por aceptada la hipótesis alterna, además, dicho valor conduce a demostrar que la IE influye positiva y significativamente en la complacencia del cliente interno dentro de una entidad pública de Jaén involucrada en la investigación; asimismo los resultados propios y los de los investigadores de los estudios previos se respaldan en los planteamientos de Herzberg, quien afirma que hay factores que producen satisfacción en el trabajador, pero también algunos que originan insatisfacción, en tal razón, en la organización debe existir óptimos factores de

higiene (estado emocional) para favorecer el desempeño del colaborador, a la vez, le reportará beneficio y estimulará su esfuerzo y motivación laboral, Madero (2019), quiere decir, que, dada la asociación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional, se debe entender que la IE influye en la habilidad para percibir y conservar una actitud efectiva frente al trabajo y, por ende, poseer un buen nivel de satisfacción laboral.

Este resultado global fue corroborado con los que correspondieron a la correspondencia de los componentes de la inteligencia emocional (autoconciencia emocional, autorregulación, motivación y habilidades sociales) con la variable satisfacción laboral; al respecto, se determinó en qué proporción la autoconciencia emocional de la IE interviene en la complacencia del trabajador, al calcular el valor de Rho de Spearman se obtuvo 0,736, además, se encontró que se trata de una correlación significativa ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ ), por ende, coexiste una asociación significativa, alta y positiva a nivel del componente autoconciencia emocional y la Satisfacción del cliente interno; en consecuencia, se dio por aceptada la hipótesis alterna, deduciéndose que: a mayor autoconciencia, mayor será el agrado que muestre el cliente interno.

Los planteamientos realizados por Daniel Goleman respaldan los resultados alcanzados, según el autor la autoconciencia emocional se refiere al conocimiento de uno mismo, vale decir, saber cuáles son los sentimientos personales vivenciados en cada momento de vida; en esa perspectiva, para De la Cruz (2020) la autoconciencia emocional guarda suma importancia porque sirve para guiar la adopción de decisiones, además, permite a la persona el autoconocimiento objetivo de sus habilidades y su autoconfianza.

En cuanto a la influencia de la dimensión autorregulación de la IE en la complacencia del trabajador, al calcular valor del Rho de Spearman éste fue = a 0,816, además, el grado de significatividad fue  $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ , indicó que se trata de una correlación significativa; por tanto, hay una correspondencia alta, significativa y positiva a nivel de Autorregulación y agrado del cliente interno; en tal razón, se admitió la hipótesis alterna, deduciéndose que, a mayor autorregulación, mayor será la complacencia del trabajador. Tales resultados

coinciden con los hallazgos de Ávila (2022) quien identificó que la mayoría de colaboradores calificaron en nivel alto en su autorregulación emocional; en consecuencia, estos resultados conducen a asumir la importancia de la autorregulación emocional, habilidad esencial para resolver conflictos y construir relaciones saludables, es decir, para construir una convivencia pacífica y armoniosa, toda vez que se ha constatado que un trabajador que sabe autorregular sus emociones, esto le reportará una satisfacción en el cumplimiento de su trabajo. En esa línea de análisis, es oportuno comentar que el manejo o autorregulación de emociones en el ámbito laboral constituye una habilidad fundamental para todo trabajador o profesional, esto, porque cuando las personas logran gestionar sus emociones de forma efectiva, con seguridad tendrán éxito en el trabajo.

En relación a la influencia de la dimensión motivación de la IE en la satisfacción laboral, se halló el Rho de Spearman = 0,788, además, que  $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ , valores que indican que coexiste una relación alta, positiva y significativa a nivel de motivación y variable Satisfacción del cliente interno; por tanto, fue posible comprobar la hipótesis alterna, infiriéndose que, a mayor motivación, mayor será el agrado del trabajador. Tales resultados conllevan a rescatar los alcances de Chunga (2021) quien manifiesta que, de acuerdo al grado de motivación que posea el colaborador, este actuará de cierta manera en específico; además, el cliente interno que posea una motivación alta cumplirá sus responsabilidades asertivamente y, al atender sus necesidades, alcanzará buen desempeño laboral.

Concerniente a la influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral, encontrándose un Rho de Spearman fue = 0,819, y una significancia  $p = 0,000$ ;  $p < 0,05$ , los mismos que permitieron aceptar la hipótesis alterna e indican una correlación alta, positiva y significativa a nivel de habilidades sociales y Satisfacción del cliente interno; coincidiendo con los resultados de Estrada (2023) quien halló que las habilidades sociales influyeron grandemente en la SL; bajo esa mirada, se deduce que, a mayor nivel de desarrollo de las habilidades sociales, mayor será la satisfacción del cliente interno.

Las habilidades sociales se han constituido en el primer lance para la búsqueda de soluciones que beneficien a los trabajadores y a las organizaciones, esto según el estudio realizado por Castro y Cortés (2023) que coincide con los resultados obtenidos, concluyendo que esta situación contribuye en el grado de insatisfacción o satisfacción o, por tanto, resulta necesario promover el progreso de las habilidades sociales. Afirmación compartida también por otros investigadores, corroborándose que la satisfacción laboral se deriva de un conveniente desarrollo de las habilidades sociales de los clientes internos, por ser quienes aportan con efectividad a que los objetivos institucionales se consigan, de allí la exigencia de conceder el valor de las habilidades sociales y la repercusión directa en la satisfacción en el trabajo.

Resulta pertinente culminar este apartado del informe haciendo hincapié en que con la investigación se consiguieron resultados significativos, siendo el principal, la obtención de nuevos conocimientos concernientes a la inteligencia emocional y la complacencia en el trabajo en la muestra de la entidad estudiada, asimismo, permitió conseguir el objetivo general, de igual manera, confirmar la hipótesis formulada. A ello, se añade que la ejecución del estudio constituyó una oportunidad para que el investigador desarrolle sus saberes en materia de investigación y en la gestión del potencial humano, considerando como variables importantes la IE y la SL. Sin embargo, junto a los indicados logros, es conveniente compartir la idea que a investigar se aprende investigando y que endicho proceso pueden presentarse algunas limitaciones, dentro de ellas, que se trabajó contra el tiempo para cumplir semana a semana con los productos y avances, superando las limitaciones propias de un estudiante que trabaja; asimismo, los clientes internos como fuentes informantes poseían escasa disponibilidad de tiempo para responder los instrumentos y tener los datos necesarios, inconveniente superado mediante el acceso a medios virtuales. En conclusión, el estudio apertura nuevas líneas de investigación sobre el tema y para concretar propuestas para aportar mejoras tanto en la gestión de la IE como en la SL.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se ha identificado una correlación significativa ( $p=0,000$ ) entre la inteligencia emocional y la satisfacción del cliente interno, confirmando la hipótesis alterna propuesta. Esto indica que estas variables están asociadas de manera positiva, alta y significativa, por lo que, si mejora en la inteligencia emocional, también mejorará la satisfacción del cliente interno.

Segunda: La autoconciencia emocional, como componente de la inteligencia emocional, influye significativamente en la satisfacción del cliente interno, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.736. Esto confirma la hipótesis alterna propuesta, sugiriendo que un aumento en la autoconciencia emocional se traduce en una mayor satisfacción del cliente interno.

Tercera: La autorregulación, otro componente de la inteligencia emocional, también muestra una influencia significativa en la satisfacción del cliente interno, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.816. Esto confirma la hipótesis alterna propuesta, indicando que a mayor autorregulación emocional mayor será la satisfacción del cliente interno.

Cuarta: La motivación como componente de la inteligencia emocional influye significativamente en la satisfacción del cliente interno, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.788. Esto confirma la hipótesis alterna propuesta, implicando que una mayor motivación emocional está relacionada con una mayor satisfacción del cliente interno.

Quinta: Las habilidades sociales, como componente de la inteligencia emocional, tienen una influencia significativa en la satisfacción del cliente interno, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.819. Esto confirma la hipótesis alterna propuesta, indicando que el desarrollo de habilidades sociales se correlaciona con una mayor satisfacción del cliente interno.

## VI. RECOMENDACIONES

Primera: Considerando que existe un porcentaje significativo de clientes internos que posee nivel regular de inteligencia emocional, se recomienda a las autoridades de la entidad pública involucrada en el estudio que implementen el programa de intervención sobre inteligencia emocional validado por los investigadores españoles Ferrer y Bresó con base en los aportes de Mayer y Salovey, cuya efectividad permitió mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores.

Segunda: A las autoridades que gestionan la entidad investigada, atender la necesidad de que el personal desarrolle plenamente su capacidad de autoconciencia emocional, desarrollando el “Programa para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo” experimentado por Medrano en el año 2022 a fin de favorecer su capacidad para reconocer sus emociones, como requisito para mejorar su satisfacción en el trabajo.

Tercera: A las autoridades que gestionan la entidad investigada, promover en los clientes internos el desarrollo cabal de su capacidad para autorregular sus emociones mediante la aplicación del programa de intervención para fortalecer el autocontrol validado por Lendínez en el año 2021, efectivo para mejorar sus habilidades de autocontrol y afrontamiento del estrés ocupacional, en pro de incrementar su satisfacción en el trabajo.

Cuarta: A los clientes internos de la entidad investigada, elevar su nivel de motivación personal en el cumplimiento de sus funciones adoptando las pautas que establece el programa de motivación validado por Ramírez en el año 2022 para mejorar su desempeño laboral y satisfacción en el trabajo que realizan.

Quinta: A los clientes internos de la entidad investigada, tener en cuenta la efectividad del programa aplicado por Acosta en el año 2022, para mejorar su práctica de habilidades sociales a fin de contribuir con un clima laboral favorable, con la perspectiva de alcanzar mayor grado de satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. L. Efectividad de un programa de habilidades sociales en trabajadores de una empresa consultora de Trujillo. [Tesis de grado, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI] URI: <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/2467>
- AlKhoury, G., Thrassou, A., Papasolomou, I. & Vrontis, D. (2023). The requisite role of emotional intelligence in customer service in the retail banking sector. *International Journal of Organizational Analysis* 31.7 (2023): 3315-3347. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2022-3229>
- Alsughayir, A. (2021). The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 11(4), 1309-1316. DOI: 10.5267/j.msl.2020.11.008
- Ávila, M. G. (2022). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo – Lima] URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98889>
- Bal, Y. & Kökalan, Ö. (2022). The moderating effect of cultural intelligence on the relationship between emotional intelligence and job satisfaction. *Frontiers in psychology*, 13, 900546. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.900546>
- Bascuñana, M. (2022). *El manejo de emociones en el puesto de trabajo*. <https://afforhealth.com/manejo-emociones-puesto-de-trabajo-salud/>
- Batista, J. S., Gondim, S. M. & Magalhães, M. O. (2022). Relationship between emotional intelligence, congruence, and intrinsic job satisfaction. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 23, eRAMG220152. DOI: <https://www.scielo.br/j/ram/a/CbzXLX8VgzPPBqZ5CrX5WxL/>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Castro, D. M. y Cortés, R. (2023). Influencia de inteligencia emocional y habilidades sociales en contextos escolarizados. Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9342-9359. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.5133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5133)

- Catota, V. D. (2020). *Inteligencia emocional y satisfacción del cliente. Estudio desarrollado en RM Latacunga*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador] URI: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7403>
- Chunga, T. O. (2021). *Inteligencia emocional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas de la Red 16, UGEL 02 Rímac, 2021*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo – Lima] <sup>30</sup>  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69101>
- Crisóstomo, F. E. (2021). Desarrollo de la inteligencia emocional en los estudiantes escolares: una revisión de la literatura científica del 2015 al 2020. *Conrado*, 17(82), 372-377. Epub 02 de octubre de 2021. DOI: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000500372&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000500372&lng=es&tlng=pt).
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D. y Geraldo, L. A. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Pakamuros*, Volumen 9, Número 4, octubre-diciembre, 2021, páginas 96-107. DOI:10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240
- Dávila, R. C. y Agüero, E. del C. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), pp. 219-232. DOI: <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>
- De la Cruz, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. DOI: <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Dewi, K. T. S. (2020). The Influence of Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Nursing Performance. *International Journal of Social Science and Business*, 4(1), 66–73. DOI: <https://doi.org/10.23887/ijssb.v4i1.24339>
- Estrada, V. V. (2023). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del centro de estudios pre universitario (Cepru) -UNSAAC – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco] URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8623>
- Gopinath, R. & Chitra, A. (2020). Emotional intelligence and job satisfaction of employees at Sago companies in Salem district: Relationship study. *Adalya Journal*, 9(6), 203-217. DOI: <https://doi.org/10.37896/aj9.6/023>



- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. DOI: <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>.
- Guevara, C. F. (2021). *Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de grado, ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas – Ecuador]
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas*. 1era. Edición. México: Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Khan, M. A., Butt, R. A., Nawab, S. & Zubair, S. S. (2023). How does emotional intelligence influence self-efficacy among customer service representatives in Pakistan? Mediatory effects of emotional labour. *South Asian Journal of Business Studies*. DOI: <https://doi.org/10.1108/SAJBS-07-2021-0285>
- Kwan, C. K., y Alegre, M. Á. (2023). Teoría de la inteligencia emocional en la enseñanza de la contabilidad. Aportes conceptuales. *Espíritu Emprendedor TES*, 7(3), 1–20. DOI: 10.33970/eetes.v7.n3.2023.341
- Lam, R., Cheung, C. & Lugosi, P. (2021). The impacts of cultural and emotional intelligence on hotel guest satisfaction: Asian and non-Asian perceptions of staff capabilities. *Journal of china tourism research*, 17(3), 455-477. DOI: <https://doi.org/10.1080/19388160.2020.1771500>
- Lendínez, Ma. De la C. (2021). *Programa de Intervención para entrenar la fortaleza de autocontrol en el personal sanitario*. [Tesis de maestría, Universidad de Jaén – España] URI: <https://hdl.handle.net/10953.1/16084>
- Leonidou, L. C., Aykol, B., Fotiadis, T. A., Zeriti, A., & Christodoulides, P. (2019). The role of exporters' emotional intelligence in building foreign customer relationships. *Journal of International Marketing*, 27(4), 58-80. DOI: <https://doi.org/10.1177/1069031X1987>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020. DOI: <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

- Medrano, J. (2023). *La inteligencia emocional en el ámbito laboral: Programa para mejorar la gestión de las emociones en el trabajo*. URI: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/62433>
- Mishra, P. K., Bajpai, A. B., Singh, A. & Wagh, R. (2024). Analyzing The Role Of Emotional Intelligence On Customer Satisfaction Regarding Their FMCG Purchase. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(4), 2857-2864.
- Mondalگو, W. (2023). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud asistencial del Hospital Félix Mayorca - Tarma, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana los Andes – Huancayo] URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5408>
- Mora, J. L. y Mariscal, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: VII. Edición Especial Artículo N° 100, diciembre, 2019. DOI: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Morales, C. E. (2023). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa pública municipal*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador – Sede Ambato] URI: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9482>
- Morales, D. S. (2022). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral, Empresa constructora Orthon S.R.L.* [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés – La Paz – Bolivia] URI: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/31148>
- Munyug, T. E., Ping K, Y. & Yuan Fung, C. (2020). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among state civil servants. *International Journal of Service Management and Sustainability (IJSMS)*, 5(2), 1-22. URI: <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/40310>
- Naranjo, T. C. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *Podium*, (36), 89-102. DOI: <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.6>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. C. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis*. 5ta Edición. Bogotá: Ediciones de la U – 2018.

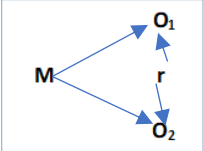
- Palacios, Y. M. (2020). *Plan de satisfacción del cliente interno para el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Jaén 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo – Chiclayo] URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52016>
- Paria, A. A. (2023). *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna] URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2887>
- Piscocoya, J.A. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Revista Sociedad Peruana de Medicina Interna*. 2018;31(4):159-164. <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20159-164.pdf>
- Prentice, C., Dominique-Ferreira, S., Ferreira, A. & Wang, X. A. (2022). The role of memorable experience and emotional intelligence in senior customer loyalty to geriatric hotels. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102788. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102788>
- Ramírez, L. E. (2022). *Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencia Abancay, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán – Pimentel] URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9494>
- Ramírez, A. y López, G. L. (2021). Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector de la ciudad de Pereira en 2020. *Publicaciones Universidad Católica de Pereira – Colombia*. <http://hdl.handle.net/10785/7212>
- Restrepo, V. M. (2021). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro - Quindío*. [Tesis de grado, Universidad Antonio Nariño – Colombia] URI: <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5051>
- Rodrigo, D., Cejudo, J. y Pérez, J. C. (2019). Compendio y análisis de medidas de evaluación de la Inteligencia Emocional Capacidad. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, vol. 2, núm. 51, 2019. DOI: <https://www.redalyc.org/journal/4596/459661106009/html/>

- Rojas, M. (2019). Metodología de la investigación. Ediciones de la U. <https://es.scribd.com/book/494173719/Metodologia-de-lainvestigacionDiseno-ejecucion-e-informe-2%C2%AA-Edicion>
- Sari, Y. & Marwan, J. (2023). The Contribution of Human Resources in Creating Emotional Intelligence and its Impact on Customer Satisfaction. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(10), 8264-8272. DOI: <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i10.3090>
- Sarode, A. V. (2023). Role Of Emotional Intelligence In Customer Satisfaction Of Tourism Industry In India. *Boletín de Literatura Oral-The Literary Journal*, 10(1), 526-536. DOI: <https://www.boletindeliteraturaoral.com/index.php/bdlo/article/view/163>
- Suleman, Q., Syed, M. A., Mahmood, Z., & Hussain, I. (2020). Correlating emotional intelligence with job satisfaction: Evidence from a cross-sectional study among Secondary School Heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Frontiers in psychology*, 11, 240. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00240>
- Universidad de Piura. (2023). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones*. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- Valdés, Y. D., Bulit, M. Á., Balcárcel, C. y Velasteguí, L. E. (2021). Inteligencia Emocional: La nueva fórmula del éxito empresarial turístico en Cuba. *Explorador Digital*, 5(2), 135-146. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i2.1692>
- Vásquez, A. A. (2023). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo]. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/6395>
- Villarreal, J. L., Armendáriz, N. A., Sánchez, M., Alonso, M. M., & López, K. S. (2023). Inteligencia emocional, satisfacción laboral y consumo de alcohol en el personal de enfermería. *Horizonte sanitario*, 22(2), 393-399. DOI: <https://doi.org/10.19136/hs.a22n2.5591>
- Yiğit, A. M. & Eroğlu, M. (2022). The role of emotional intelligence in customer orientation on the road to customer satisfaction. *Route Educational & Social Science Journal*, 9(3), 245-255.

## ANEXOS

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1: Inteligencia Emocional</b>	Se refiere a la capacidad que permite a la persona "identificar, comprender y manejar las emociones propias y de los demás" (Kwan y Alegre, 2023, p. 21)	Variable cualitativa que será evaluada en una muestra de clientes internos, mediante un cuestionario	D1- Autoconciencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para reconocer y comprender sus propias emociones.</li> <li>• Capacidad para reconocer sus fortalezas y debilidades.</li> </ul>	Ordinal  Niveles: Bueno Regular Malo  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			D2- Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para manejar sus propias emociones y las que afectan a los demás.</li> <li>• Capacidad para recuperarse rápidamente del estrés emocional.</li> </ul>	
			D3- Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para usar sus preferencias y habilidades personales para conseguir sus metas y objetivos.</li> <li>• Actitud de compromiso, automotivación, optimismo e iniciativa</li> </ul>	
			D4- Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para manejar adecuadamente sus emociones al interactuar con los demás</li> <li>• Capacidad de liderazgo, promover la innovación y resolver conflictos</li> <li>• Capacidad para la comunicación asertiva y actitud empática</li> </ul>	
<b>V2: Satisfacción laboral</b>	Es una actitud que adopta el colaborador frente a su trabajo, la misma que va modelando en función al nivel de satisfacción laboral que posea (De la Cruz, 2020).	Variable cualitativa a evaluar mediante un cuestionario	D1- Satisfacción con la supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de conformidad o inconformidad de cómo es juzgado su desempeño</li> <li>• Conformidad con la frecuencia de la supervisión y el acompañamiento recibido de los jefes.</li> <li>• Complacencia con las relaciones interpersonales que sostiene con sus superiores</li> <li>• Conformidad con el trato justo o equitativo que recibe en la institución</li> </ul>	Ordinal  Niveles: Alto Medio Bajo  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			D2- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad con las condiciones del ambiente físico donde labora</li> <li>• Conformidad con la limpieza, salubridad e higiene existentes.</li> <li>• Conformidad con la temperatura, iluminación y ventilación</li> </ul>	
			D3- Satisfacción con las prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidad con los beneficios otorgados por la entidad mediante convenio o negociación.</li> <li>• Conformidad con la remuneración recibida.</li> <li>• Conformidad con las oportunidades para la formación y promoción que brinda la entidad.</li> </ul>	
			D4- Satisfacción intrínseca del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la realización del propio trabajo, le complace hacerlo.</li> <li>• Satisfacción porque con el cumplimiento de su trabajo puede alcanzar sus objetivos y productividad.</li> </ul>	
			D5- La satisfacción con la participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción porque es tomado en cuenta en la adopción de decisiones</li> <li>• Satisfacción cuando participa en los equipos de trabajo.</li> </ul>	

Matriz de consistencia			
TÍTULO: Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipo de investigación: Aplicada, cuantitativa</li> <li>▪ Nivel de investigación: Correlacional</li> <li>▪ Diseño y esquema de investigación: No experimental</li> </ul> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2 </pre> </div> <p>Variables: V1: Inteligencia emocional V2: Satisfacción del cliente interno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muestra: 50 colaboradores</li> <li>▪ Técnica: Encuesta</li> <li>▪ Instrumento: Cuestionario</li> </ul>
¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?	Determinar en qué medida la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	La IE influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	
PE <sub>1</sub> : ¿En qué medida la autoconciencia emocional de la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?	OE <sub>1</sub> : Determinar en qué medida la autoconciencia emocional de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	HE <sub>1</sub> : Existe influencia positiva y significativa de la autoconciencia emocional de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	
PE <sub>2</sub> : ¿En qué medida la autorregulación de la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?	OE <sub>2</sub> : Determinar en qué medida la autorregulación de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	HE <sub>2</sub> : Existe influencia positiva y significativa de la autorregulación de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	
PE <sub>3</sub> : ¿En qué medida la motivación de la inteligencia emocional influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?	OE <sub>3</sub> : Determinar en qué medida la motivación de la IE influye en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	HE <sub>3</sub> : Existe influencia positiva y significativa de la motivación de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	
PE <sub>4</sub> : ¿En qué medida las habilidades sociales de la inteligencia emocional influyen en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024?	OE <sub>4</sub> : Determinar en qué medida las habilidades sociales de la IE influyen en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	HE <sub>4</sub> : Existe influencia positiva y significativa de las habilidades sociales de la IE en la satisfacción del cliente interno en una entidad pública, Jaén, 2024	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre Inteligencia Emocional

Respetado colaborador (a): Se ha proyectado realizar una investigación con la finalidad de identificar el nivel en que se halla su inteligencia emocional. Se le solicita leer las afirmaciones propuestas y luego responder marcando la alternativa que concuerde con su opinión, considerando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Autoconciencia emocional</b>					
1.Reconozco con facilidad cuando estoy alegre, triste o enfadado					
2.Comprendo fácilmente por qué estoy bien o mal emocionalmente					
3.Me resulta fácil evaluarme y reconocer mis fortalezas					
4.Procuro reconocer objetivamente mis debilidades					
<b>Dimensión: Autorregulación</b>					
5.Mantengo la calma en una situación difícil					
6.Evito hacer aquello que pueda afectar a mis compañeros (as) de trabajo					
7.Mantengo buen humor cuando tengo exceso de trabajo					
8.Después de una ardua jornada de trabajo me recupero pronto					
<b>Dimensión: Motivación</b>					
9.Me considero una persona segura y confiada					
10. Reconozco que caigo bien a todas personas que conozco					
11. Me considero una persona perseverante para alcanzar mis metas y objetivos					
12. Estoy comprometida con mi trabajo y mi institución					
13. Cuando algo me sale mal, mantengo mi optimismo					
14. Propongo a mis compañeros acciones novedosas para mejorar el trabajo					
<b>Dimensión: Habilidades sociales</b>					
15. Me considero bueno (a) para comprender cómo se sienten los demás.					
16. Siento que soy aceptado por todos mis compañeros (as) de trabajo					
17. Creo que no soy capaz de convertirme en un líder en mi institución					
18. Propongo alternativas novedosas para la mejora de mi institución					
19. Entablo comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo					
20. Soy capaz de asumir actitud empática hacia mis compañeros					

## Cuestionario sobre Satisfacción laboral

Respetado colaborador (a): Se ha proyectado realizar una investigación con la finalidad de identificar el nivel en que se halla su satisfacción laboral. Se le solicita leer las afirmaciones propuestas y luego responder marcando la alternativa que concuerde con su opinión, considerando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Satisfacción con la supervisión</b>					
1. Estoy conforme con la evaluación de mi desempeño laboral por parte de los supervisores/superiores					
2. Me incomoda que en la institución haya permanente supervisión					
3. Estoy satisfecho porque mis superiores me apoyan en la realización de mi trabajo					
4. Me complace que mis superiores me respeten y estimen					
5. Considero que en mi institución recibo trato justo y equitativo					
<b>Dimensión: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</b>					
6. Si trabajara en un mejor ambiente físico se elevaría mi desempeño					
7. En mi ambiente de trabajo hay suficiente limpieza, higiene y salubridad					
8. En el lugar donde trabajo hay temperatura, iluminación y ventilación apropiados					
<b>Dimensión: Satisfacción con las prestaciones recibidas</b>					
9. Prefiero seguir trabajando en esta institución porque otorga buenos beneficios y prestaciones					
10. Cuando en la institución el personal solicita alguna prestación, se utiliza como medio la negociación					
11. Considero que mi sueldo me permite cubrir mi necesidades					
12. En mi institución me brindan oportunidades para consolidar mi formación profesional					
<b>Dimensión: Satisfacción intrínseca del trabajo</b>					
13. Me siento satisfecho al realizar mi trabajo porque me gusta hacerlo					
14. Me esfuerzo por hacer bien mi trabajo porque me ayuda a alcanzar mis metas y objetivos					
15. En mi institución nos complace el apoyo recibido de los superiores					
<b>Dimensión: Satisfacción con la participación</b>					
16. Me satisface que en mi institución me tomen en cuenta para la toma de decisiones					
17. Me resulta fácil trabajar cooperativamente					
18. Siento que en mi institución es efectivo el trabajo en equipo					



### Anexo 3: Análisis de confiabilidad de los instrumentos

#### Confiabilidad: Cuestionario sobre Inteligencia Emocional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,930	,935	20

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
Reconozco con facilidad cuando estoy alegre, triste o enfadado	68,44	146,929	,789	,922
Comprendo fácilmente por qué estoy bien o mal emocionalmente	68,56	149,063	,860	,922
Me resulta fácil evaluarme y reconocer mis fortalezas	68,44	154,929	,766	,925
Procuro reconocer objetivamente mis debilidades	68,50	159,867	,653	,931
Mantengo la calma en una situación difícil.	69,19	165,496	,661	,938
Evito hacer aquello que pueda afectar a mis compañeros (as) de trabajo	68,56	152,929	,632	,928
Mantengo buen humor cuando tengo exceso de trabajo	68,38	146,783	,870	,921
Después de una ardua jornada de trabajo me recupero pronto	68,44	149,996	,712	,924
Me considero una persona segura y confiada	68,50	153,333	,660	,927
Reconozco que caigo bien a todas personas que conozco	68,44	151,463	,649	,925
Me considero una persona perseverante para alcanzar mis metas y objetivos	68,50	149,733	,712	,924
Estoy comprometida con mi trabajo y mi institución	68,25	150,200	,616	,926
Cuando algo me sale mal, mantengo mi optimismo	68,44	149,996	,712	,924
Propongo a mis compañeros acciones novedosas para mejorar el trabajo	68,75	146,867	,686	,925
Me considero bueno (a) para comprender cómo se sienten los demás.	68,50	149,200	,734	,924
Siento que soy aceptado por todos mis compañeros (as) de trabajo	69,00	158,933	,596	,933
Creo que no soy capaz de convertirme en un líder en mi institución	68,56	151,196	,836	,923
Propongo alternativas novedosas para la mejora de mi institución	69,31	156,896	,608	,930
Entablo comunicación asertiva con mis compañeros de trabajo	68,44	149,996	,712	,924
Soy capaz de asumir actitud empática hacia mis compañeros	68,38	157,583	,733	,927

## Confiabilidad: Cuestionario sobre Satisfacción laboral

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,914	,920	18

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
Estoy conforme con la evaluación de mi desempeño laboral por parte de los supervisores	60,13	115,183	,738	,905
Me incomoda que en la institución haya permanente supervisión	60,25	115,400	,894	,902
Estoy satisfecho porque mis superiores me apoyan en la realización de mi trabajo	60,13	121,850	,721	,908
Me complace que mis superiores me respeten y estimen	60,19	124,163	,624	,914
Considero que en mi institución recibo trato justo y equitativo	60,88	128,117	,556	,922
Si trabajara en un mejor ambiente físico se elevaría mi desempeño	60,25	119,400	,630	,911
En mi ambiente de trabajo hay suficiente limpieza, higiene y salubridad	60,06	114,996	,819	,904
En el lugar donde trabajo hay temperatura, iluminación y ventilación apropiados	60,13	115,583	,772	,905
Prefiero seguir trabajando en esta institución porque otorga buenos beneficios y prestaciones	60,31	122,229	,670	,913
Cuando en la institución el personal solicita alguna prestación, se utiliza como medio la negociación	60,31	117,429	,658	,908
Considero que mi sueldo me permite cubrir mi necesidades	60,19	116,696	,705	,906
En mi institución me brindan oportunidades para consolidar mi formación profesional	60,25	120,600	,647	,914
Me siento satisfecho al realizar mi trabajo porque me gusta hacerlo	60,25	119,800	,695	,910
Me esfuerzo por hacer bien mi trabajo porque me ayuda a alcanzar mis metas y objetivos	60,44	115,463	,626	,909
En mi institución nos complace el apoyo recibido de los superiores	60,19	115,763	,751	,905
Me satisface que en mi institución me tomen en cuenta para la toma de decisiones	60,69	123,563	,640	,917
Me resulta fácil trabajar cooperativamente	60,25	118,600	,793	,906
Siento que en mi institución es efectivo el trabajo en equipo	61,00	124,267	,644	,916



## Anexo 4: Validación a juicio de expertos

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Marino Cieza Rodrigo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 202401, aula 5, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: Carlos Edison Salcedo Távora

DNI: 42090137



El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**



### Instrumento que mide la variable independiente: Inteligencia Emocional

#### Definición de la variable:

Se refiere a la capacidad que permite a la persona "identificar, comprender y manejar las emociones propias y de los demás" (Kwan y Alegre, 2023, p. 21)

#### Dimensión 1: Conciencia de sí mismo

Definición de la dimensión:

Capacidad de autoconciencia de sus emociones y características propias

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia de sí mismo	Capacidad para reconocer y comprender sus propias emociones	1, 2	4	4	4	
Conciencia de sí mismo	Capacidad para reconocer sus fortalezas y debilidades	3, 4	4	4	4	

#### Dimensión 2: Autorregulación

Definición de la dimensión:

Capacidad para regular/manejar las emociones propias y ajenas

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorregulación	Capacidad para manejar sus propias emociones y las que afectan a los demás.	5, 6	4	4	4	
Autorregulación	Capacidad para recuperarse rápidamente del estrés emocional	7, 8	4	4	4	

### Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Grado en que una persona es capaz de tomar la decisión de hacer algo, ponerse en actividad

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Capacidad para usar sus preferencias y habilidades personales para conseguir sus metas y objetivos	9, 10,11	4	4	4	
Motivación	Actitud de compromiso, automotivación, optimismo e iniciativa	12,13,14	4	4	4	

### Dimensión 4: Habilidades sociales

Definición de la dimensión:

Conjunto de conductas y actitudes evidenciadas por una persona en relación con el contexto social

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades sociales	Capacidad para manejar adecuadamente sus emociones al interactuar con los demás	15, 16	4	4	4	
Habilidades sociales	Capacidad de liderazgo, promover la innovación y resolver conflictos	17,18	4	4	4	
Habilidades sociales	Capacidad para la comunicación asertiva y actitud empática	19,20	4	4	4	

  
PSP. CPC. MARINO CIEZA RODRIGO  
MATRICULA N° 12 - 1017



**Instrumento que mide la variable dependiente: Satisfacción Laboral**

Definición de la variable:

Es una actitud que adopta el colaborador frente a su trabajo, la misma que va modelando en función al nivel de satisfacción laboral que posea (De la Cruz, 2020).

**Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión**

Definición de la dimensión:

Grado de complacencia del cliente interno en relación a la supervisión laboral

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con la supervisión	Grado de conformidad o inconformidad de cómo es juzgado su desempeño	1	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Conformidad con la frecuencia de la supervisión y el acompañamiento recibido de los jefes.	2	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Complacencia con las relaciones interpersonales que sostiene con sus superiores	3	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Conformidad con el trato justo o equitativo que recibe en la institución	4,5				

**Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo**

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a las condiciones ambientales de su institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con las condiciones del ambiente físico donde labora	6	4	4	4	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con la limpieza, salubridad e higiene existentes.	7	4	4	4	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con la temperatura, iluminación y ventilación	8	4	4	4	

### Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a los beneficios, al sueldo que percibe y las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con los beneficios otorgados por la entidad mediante convenio o negociación	9,10	4	4	4	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con la remuneración recibida.	11	4	4	4	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con las oportunidades para la formación y promoción que brinda la entidad.	12	4	4	4	

### Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto al trabajo que realiza, si responde a sus expectativas y capacidades

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la realización del propio trabajo, le complace hacerlo.	13	4	4	4	
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción porque con el cumplimiento de su trabajo puede alcanzar sus objetivos y productividad	14,15	4	4	4	

**Dimensión 5: Satisfacción con la participación**

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a su grado de participación en asuntos relacionados con la institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con la participación	Satisfacción porque es tomado en cuenta en la adopción de decisiones	16	4	4	4	
Satisfacción con la participación	Satisfacción cuando participa en los equipos de trabajo	17,18	4	4	4	

  
MCP-CPC MARINO CIEZA RODRIGO  
MATRÍCULA N° 12 - 1017

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Edwin Michell Silva Alarcón

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 202401, aula 5, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: Carlos Edison Salcedo Távora

DNI: 42090137





El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

**Instrumento que mide la variable independiente: Inteligencia Emocional**

**Definición de la variable:**

Se refiere a la capacidad que permite a la persona "identificar, comprender y manejar las emociones propias y de los demás" (Kwan y Alegre, 2023, p. 21)

**Dimensión 1: Conciencia de sí mismo**

Definición de la dimensión:

Capacidad de autoconciencia de sus emociones y características propias

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia de sí mismo	Capacidad para reconocer y comprender sus propias emociones	1, 2	4	4	4	
Conciencia de sí mismo	Capacidad para reconocer sus fortalezas y debilidades	3, 4	4	4	4	

**Dimensión 2: Autorregulación**

Definición de la dimensión:

Capacidad para regular/manejar las emociones propias y ajenas

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorregulación	Capacidad para manejar sus propias emociones y las que afectan a los demás.	5, 6	4	4	4	
Autorregulación	Capacidad para recuperarse rápidamente del estrés emocional	7, 8	4	4	4	

### Dimensión 3: Motivación

Definición de la dimensión:

Grado en que una persona es capaz de tomar la decisión de hacer algo, ponerse en actividad

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	Capacidad para usar sus preferencias y habilidades personales para conseguir sus metas y objetivos	9, 10,11	4	4	4	
Motivación	Actitud de compromiso, automotivación, optimismo e iniciativa	12,13,14	4	4	4	

### Dimensión 4: Habilidades sociales

Definición de la dimensión:

Conjunto de conductas y actitudes evidenciadas por una persona en relación con el contexto social

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades sociales	Capacidad para manejar adecuadamente sus emociones al interactuar con los demás	15, 16	4	4	4	
Habilidades sociales	Capacidad de liderazgo, promover la innovación y resolver conflictos	17,18	4	4	4	
Habilidades sociales	Capacidad para la comunicación asertiva y actitud empática	19,20	4	4	4	

  
Mg. CPC. Edwín Michael Silva Alarcón  
Mat. N° 02-7323



### Instrumento que mide la variable dependiente: Satisfacción Laboral

Definición de la variable:

Es una actitud que adopta el colaborador frente a su trabajo, la misma que va modelando en función al nivel de satisfacción laboral que posea (De la Cruz, 2020).

#### Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión

Definición de la dimensión:

Grado de complacencia del cliente interno en relación a la supervisión laboral

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con la supervisión	Grado de conformidad o inconformidad de cómo es juzgado su desempeño	1	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Conformidad con la frecuencia de la supervisión y el acompañamiento recibido de los jefes.	2	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Complacencia con las relaciones interpersonales que sostiene con sus superiores	3	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Conformidad con el trato justo o equitativo que recibe en la institución	4,5	4	4	4	

#### Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a las condiciones ambientales de su institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con las condiciones del ambiente físico donde labora	6	4	4	4	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con la limpieza, salubridad e higiene existentes.	7	4	4	4	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con la temperatura, iluminación y ventilación	8	4	4	4	

### Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a los beneficios, al sueldo que percibe y las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con los beneficios otorgados por la entidad mediante convenio o negociación	9,10	4	4	4	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con la remuneración recibida.	11	4	4	4	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con las oportunidades para la formación y promoción que brinda la entidad.	12	4	4	4	

### Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto al trabajo que realiza, si responde a sus expectativas y capacidades


Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la realización del propio trabajo, le complace hacerlo.	13	4	4	4	
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción porque con el cumplimiento de su trabajo puede alcanzar sus objetivos y productividad	14,15	4	4	4	

**Dimensión 5: Satisfacción con la participación**

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a su grado de participación en asuntos relacionados con la institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con la participación	Satisfacción porque es tomado en cuenta en la adopción de decisiones	16	4	4	4	
Satisfacción con la participación	Satisfacción cuando participa en los equipos de trabajo	17,18	4	4	4	

  
Mg. CPC. Edwin Michael Silva Alarcón  
Mat. N° 02-7323

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor (a)(ita): Fanny Carmela Fernández Ríos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima norte, promoción 202401, aula 5, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: Carlos Edison Salcedo Távora

DNI: 42090137



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mag. Fanny Carmela Fernández Ríos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Supervisor Financiero UDR Jaén del SIS
<b>Institución donde labora:</b>	Seguro Integral de Salud
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos del cuestionario

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre Inteligencia Emocional
<b>Autor:</b>	Carlos Edison Salcedo Távora
<b>Objetivo:</b>	Diagnosticar el nivel de Inteligencia
<b>Administración:</b>	Directa y virtual - individual
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Seguro Integral de Salud
<b>Dimensiones:</b>	Conciencia de sí mismo, Autorregulación, Motivación y Habilidades sociales
<b>Confiabilidad:</b>	
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Niveles o rango:</b>	Bueno – Regular – Malo
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la VI. Inteligencia Emocional, elaborado por Carlos Edison Salcedo Távora de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

**Instrumento que mide la variable independiente: Inteligencia Emocional**

**Definición de la variable:**

Se refiere a la capacidad que permite a la persona "identificar, comprender y manejar las emociones propias y de los demás" (Kwan y Alegre, 2023, p. 21)

**Dimensión 1: Conciencia de sí mismo**

Definición de la dimensión:

Capacidad de autoconciencia de sus emociones y características propias

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia de sí mismo	Capacidad para reconocer y comprender sus propias emociones	1, 2	4	4	4	
Conciencia de sí mismo	Capacidad para reconocer sus fortalezas y debilidades	3, 4	4	4	4	

**Dimensión 2: Autorregulación**

Definición de la dimensión:

Capacidad para regular/manejar las emociones propias y ajenas

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorregulación	Capacidad para manejar sus propias emociones y las que afectan a los demás.	5, 6	4	4	4	
Autorregulación	Capacidad para recuperarse rápidamente del estrés emocional	7, 8	4	4	4	

**Dimensión 3: Motivación**

Definición de la dimensión:

Grado en que una persona es capaz de tomar la decisión de hacer algo, ponerse en actividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para usar sus preferencias y habilidades personales para conseguir sus metas y objetivos	9, 10,11	4	4	4	
Actitud de compromiso, automotivación, optimismo e iniciativa	12,13,14	4	4	4	

**Dimensión 4: Habilidades sociales**

Definición de la dimensión:

Conjunto de conductas y actitudes evidenciadas por una persona en relación con el contexto social

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad para manejar adecuadamente sus emociones al interactuar con los demás	15, 16	4	4	4	
Capacidad de liderazgo, promover la innovación y resolver conflictos	17,18	4	4	4	
Capacidad para la comunicación asertiva y actitud empática	19,20	4	4	4	



Mg. CPC. Fanny Carmela Fernandez Rios  
Mat. N° 04-2769



**Instrumento que mide la variable dependiente: Satisfacción Laboral**

Definición de la variable:

Es una actitud que adopta el colaborador frente a su trabajo, la misma que va modelando en función al nivel de satisfacción laboral que posea (De la Cruz, 2020).

**Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión**

Definición de la dimensión:

Grado de complacencia del cliente interno en relación a la supervisión laboral

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con la supervisión	Grado de conformidad o inconformidad de cómo es juzgado su desempeño	1	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Conformidad con la frecuencia de la supervisión y el acompañamiento recibido de los jefes.	2	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Complacencia con las relaciones interpersonales que sostiene con sus superiores	3	4	4	4	
Satisfacción con la supervisión	Conformidad con el trato justo o equitativo que recibe en la institución	4,5	4	4	4	

**Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo**

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a las condiciones ambientales de su institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con las condiciones del ambiente físico donde labora	6	4	4	4	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con la limpieza, salubridad e higiene existentes.	7	4	4	4	
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Conformidad con la temperatura, iluminación y ventilación	8	4	4	4	

### Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a los beneficios, al sueldo que percibe y las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con los beneficios otorgados por la entidad mediante convenio o negociación	9,10	4	4	4	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con la remuneración recibida.	11	4	4	4	
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Conformidad con las oportunidades para la formación y promoción que brinda la entidad.	12	4	4	4	

### Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto al trabajo que realiza, si responde a sus expectativas y capacidades


Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la realización del propio trabajo, le complace hacerlo.	13	4	4	4	
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción porque con el cumplimiento de su trabajo puede alcanzar sus objetivos y productividad	14,15	4	4	4	

### Dimensión 5: Satisfacción con la participación

Definición de la dimensión:

Complacencia del cliente interno respecto a su grado de participación en asuntos relacionados con la institución

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción con la participación	Satisfacción porque es tomado en cuenta en la adopción de decisiones	16	4	4	4	
Satisfacción con la participación	Satisfacción cuando participa en los equipos de trabajo	17,18	4	4	4	

  
-----  
Mg. CPC. Fanny Carmela Fernandez Rios  
Mat. N° 04-2769

## Anexo 5: Carta de autorización de la institución

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jaén, 3 de mayo del 2024

Señor:  
CPC. Marino Cieza Rodrigo  
Director  
UDR JAÉN | SEGURO INTEGRAL DE SALUD

**ASUNTO:** Solicito permiso para la aplicación de instrumentos (encuesta) para proyecto de tesis en la institución que representa.

De mi especial consideración.

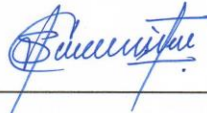
Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Yo, Carlos Edison Salcedo Távara aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso para la aplicación de instrumentos (encuesta) para proyecto de tesis en la institución que representa. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado: "Inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción del cliente interno de una entidad pública, Jaén, 2024".

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y a quien usted designe en su despacho.

Espero de una respuesta favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y lo académico, y aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



Salcedo Távara Carlos Edison  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública  
Universidad César Vallejo





PERÚ

Ministerio de Salud

Despacho Ministerial

Seguro Integral de Salud

SIS

Plataforma Digitalizada por COVID-19  
REGISTRO NACIONAL DE DOCUMENTOS  
Nº  
Fecha: 09 de Mayo del 2024  
Hora: 09:16:2024 09:16:14 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jaén, 09 de Mayo del 2024

CARTA N° 000005-2024-SIS/GMRN-UDRJAE

Expediente : 2024-0032833

**SE AUTORIZA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS (ENCUESTAS) PARA SU PROYECTO DE TESIS EN NUESTRA INSTITUCIÓN**

**SALCEDO TAVARA CARLOS EDISON**

Me es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y en relación al asunto se le autoriza la aplicación de los instrumentos (encuestas) con fines académicos para su proyecto de tesis al personal de nuestra institución.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**MARINO CIEZA RODRIGO**  
DIRECTOR DE UDR  
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL JAEN

(MCR/ct)  
C.c

[www.gub.pe/mi](http://www.gub.pe/mi)

As. Datos de la  
República N°  
1945 La Victoria,  
Lima 17, Perú  
T (51) 514-6000

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico  
archivado en el Seguro Integral de Salud (SIS), aplicando lo dispuesto  
por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición  
Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e  
integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección  
web: <https://validadonod.atic.gub.pe/registro/verifica> e ingresando  
la siguiente clave: ASUMADV

