



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en
servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa
Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Br. Delgado Quenaya, Judith Ana

ASESOR:

Dr. Berrospi Zambrano, Edgardo Roman

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y Calidad Educativa

Perú-2018

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por las oportunidades y fortalezas que me brinda frente a las adversidades de la vida.

Por su apoyo moral, con cariño a mi madre por contribuir en la concreción de mis logros.

Por su comprensión, a mi esposo y por alentarme en forma constante.

Mis mayores motivos, mis Hijos que contribuyeron en la obtención de mis logros académicos.

Judith

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento muy especial al Director de la institución donde se ha aplicado el cuestionario para la recolección de datos como es la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua.

Como también a cada uno de los trabajadores que laboran en la Institución, quienes de forma desinteresada colaboraron en responder el cuestionario.

El agradecimiento muy especial al asesor Dr. Edgardo Román Berrospi Zambrano por brindarnos los conocimientos necesarios para la elaboración de la tesis y su apoyo moral para perseverar en la conclusión del presente trabajo.

El agradecimiento muy especial al Dr. Cesar Roberto Rodríguez Pomareda por brindarnos los conocimientos y asesoramiento para la elaboración de la tesis.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

La suscrita Judith Ana Delgado Quenaya, con DNI N° 04415805, como alumna del programa de Maestría en administración de la educación de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada; Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la unidad de gestión educativa local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018

Bajo juramento declaro lo siguiente:

- 1) La presente tesis es de mi autoría
- 2) Se ha respetado cada una de las normas de carácter internacional de las Citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada de forma total ni parcialmente.
- 3) La presente tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirían en aportes a la realidad investigada.

De darse el caso de identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar las ideas de otros), asumiré las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiendo mi persona a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Trujillo, 22 de marzo del 2018



Judith Ana Delgado Quenaya

DNI N° 04415805

PRESENTACIÓN

Señores Integrantes del Jurado calificador, pongo a su consideración la evaluación de la tesis: Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa local Mariscal Nieto Moquegua, 2018. La misma que fue elaborada con la finalidad de determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto”, de conformidad con el reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para la obtención del grado académico de Maestra en administración de la educación.

LA AUTORA

Índice

	PÁG
Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6 Hipótesis.....	28
1.7 Objetivos.....	29
II. MÉTODO.....	30
2.1 Diseño de investigación.....	30
2.2 Variables, operacionalización.....	30
2.3 Población y muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	33
2.5 Métodos de análisis de datos.....	34

2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	35
3.1.1 Análisis global.	35
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS	
VIII.ANEXOS	

Anexo 1	Instrumentos
Anexo 2	Prueba de confiabilidad de los instrumentos
Anexo 3	Certificado de Validez de los instrumentos
Anexo 4	Base de datos
Anexo 5	Evidencias
Anexo 6	Artículo Científico

Índice de tablas

Tabla 1 Variables, Operacionalización Inteligencia emocional.....	31
Tabla 2 Alfa de Cronbach de Inteligencia emocional	33
Tabla 3 Alfa de Cronbach en satisfacción laboral	33
Tabla 4 Inteligencia emocional	35
Tabla 5 Inteligencia Emocional: Autoconocimiento.	36
Tabla 6 Inteligencia emocional: Autocontrol	37
Tabla 7 Inteligencia emocional: Automotivación.	38
Tabla 8 Inteligencia emocional: Relaciones interpersonales.	39
Tabla 9 Satisfacción laboral.	40
Tabla 10 Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo	41
Tabla 11 Satisfacción laboral: Significancia de la tarea	42
Tabla 12 Satisfacción laboral: Beneficios económicos.....	43
Tabla 13 Satisfacción laboral: Reconocimiento personal	44
Tabla 14 Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.....	45
Tabla 15 Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.....	46
Tabla 16 La inteligencia emocional y las condiciones de trabajo.	47
Tabla 17 La inteligencia emocional y la significancia de la tarea	48
Tabla 18 La inteligencia emocional y los beneficios económicos.....	49
Tabla 19 La inteligencia emocional y el reconocimiento personal y social.....	50

Índice de figuras

Figura 1 Inteligencia emocional.....	35
Figura 2 Inteligencia emocional: Autoconocimiento.	36
Figura 3 Inteligencia emocional: Autocontrol.....	37
Figura 4 inteligencia emocional: Automotivación.....	38
Figura 5 Inteligencia emocional: Relaciones interpersonales.....	39
Figura 6 Satisfacción laboral.	40
Figura 7 Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo.....	41
Figura 8 Satisfacción laboral: Significancia de la tarea	42
Figura 9 Satisfacción laboral: Beneficios económicos.....	43
Figura 10 Satisfacción laboral: Reconocimiento personal.....	44

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018.

La investigación fue de tipo no experimental, es decir no hubo manipulación de las variables, presenta el diseño Correlacional Transversal, porque se describió la relación entre las variables en un tiempo determinado. Se aplica a una muestra censal de 67 servidores públicos que laboran en la unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” durante el 2018. Para la recolección de los datos se utiliza la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 20 Ítems para la variable inteligencia emocional y 20 ítems para la variable Satisfacción laboral. De elaboración propia orientadas en las teorías de Goleman para inteligencia emocional y la teoría Ramírez y Palma para la variable Satisfacción Laboral que fue piloteada en la Gerencia Regional de Educación y Validada por juicio de expertos, por el método de consistencia interna o prueba de confiabilidad por alpha de cronbach de inteligencia emocional fue 0,874 y de satisfacción laboral fue 0,890. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 23.

Los resultados de la aplicación de esta escala valorativa a 67 servidores públicos refieren que la inteligencia emocional y satisfacción laboral demostraron que existe correlación directa y significativa. Se obtuvo un coeficiente (r de Pearson de 0,744 y p-valor = 0,000 < a 0,05), por lo que se puede afirmar que, cuando la inteligencia emocional es adecuada el nivel de satisfacción laboral es alto.

Palabras claves: Inteligencia emocional y Satisfacción laboral

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine if there is a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction in public servants of the Local Education Management Unit "Mariscal Nieto" of Moquegua- 2018

The research was non-experimental, that is, there was no manipulation of the variables, it presents the cross-sectional design of the correlation level, because the relationship between the variables was described in a given time. It is applied to a census sample of 67 public servants who work in the Mariscal Nieto Local Educational Management unit during 2018. For the data collection, the survey technique was used, whose instrument was the 20-item Likert scale questionnaire. for the variable emotional intelligence and 20 items for the variable Work satisfaction. Self-elaboration oriented in the theories of Goleman for emotional intelligence and the Ramírez and Palma theory for the variable Labor Satisfaction that was piloted in the Regional Management of Education and Validated by expert judgment, by the internal consistency method or reliability test by Cronbach's alpha of emotional intelligence was 0.874 and job satisfaction was 0.890. The descriptive statistical processing was carried out through the Excel program and the inferential one with the statistical program SPSS 23.

The results of the application of this assessment scale to 67 public servants report that emotional intelligence and job satisfaction showed that there is a direct and significant correlation. A coefficient was obtained (Pearson's r of 0.744 and p -value = 0.000 <to 0.05), so it can be affirmed that, when emotional intelligence is adequate, the level of job satisfaction is high.

Keywords: Emotional Intelligence and Job Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El presente siglo, se está viviendo un acelerado proceso de cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos a nivel mundial. Así como la exigencia de los objetivos de Desarrollo sostenible de las Naciones Unidas para transformar nuestro mundo. Así tenemos el objetivo cuatro que dice: Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos para el presente siglo XXI.

A nivel nacional con el proyecto Educativo nacional al 2021, con La Educación que queremos para el Perú Aprobado por resolución suprema N°001-2007 expresado en los 6 objetivos estratégicos; en el presente trabajo nos referiremos al cuarto objetivo estratégico que dice: Una gestión descentralizada, democrática, que logra resultados y es financiada con equidad. la gestión educativa descentralizada se desarrolla de manera articulada, complementaria y coordinada entre los tres niveles de gobierno. Y despliega una cadena de responsabilidades en las instancias del Ministerio de Educación, Gerencia Regional de Educación Moquegua y la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto; que dentro de sus responsabilidades es brindar asistencia técnica y estrategias formativas; así como supervisar y evaluar la gestión de la Instituciones Educativas públicas y privadas de Educación básica y Centros de Educación Técnico productiva de su jurisdicción, para la adecuada prestación del servicio educativo y atender los requerimientos efectuados por la comunidad educativa. Y el cumplimiento de las políticas educativas del Ministerio de Educación en función al cumplimiento de los compromisos por proceso y de resultados. Requiere de un trabajo en equipo, para la toma de decisiones acertadas y articuladas entre los servidores públicos de las diferentes oficinas y áreas de la Institución, desde el personal de portería hasta la máxima autoridad de la Organización, para que la atención al usuario sea fluida y no sea de mucha burocracia, retención o traspapelado de los expedientes remitidos. Asimismo, requiere de un servidor público que tenga manejo de las habilidades blandas, frente al trabajo bajo presión, manejo de los diferentes retos y desafíos que

se presentan para el cumplimiento de sus funciones dentro de su competencia, tener un manejo de la inteligencia emocional aparte de la Inteligencia cognitiva y que se encuentre satisfecho con la función que asume para garantizar la predisposición del servicio que presta a los usuarios. Como organización, y el cumplimiento de metas y objetivos institucionales para la mejora de la calidad de la educación en la Región Moquegua y el país. El servidor público debe asumir con responsabilidad su rol para el logro de resultados y no solamente para el cumplimiento de sus funciones.

Ante los cambios mencionados el servidor público que labora en la UGEL Mariscal Nieto tiene una serie de obligaciones, para el cumplimiento de compromisos de Gestión y también debe sentirse satisfecho por la labor desplegada al servicio de la Educación.

Documentación remitida por los usuarios que no son atendidos en su debida oportunidad. Oficinas en ambientes físicos reducidos y la no oportuna atención al usuario donde se encuentra documentación con años de retraso recargada de documentación. Hoy en día por diversos estudios de investigadores sabemos que no basta conocer la parte intelectual, según estudios por parte de Mayer Salovey, Gardner, Goleman entre otros, la inteligencia debe encontrarse ligada a lo emocional por nuestra naturaleza de ser seres sociales que influyen varios factores que nos llevan a ser lo que somos.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

Variable Inteligencia emocional:

Sánchez, (2006) en su tesis *Inteligencia emocional, inteligencia cognitiva y Rendimiento académico en alumnos de la facultad de Psicología México* para obtener el grado de Maestría en ciencias se aplicó a una población de 137 alumnos de la facultad de Psicología el instrumento utilizado fue TMMS-24 para inteligencia emocional. Llegó a las siguientes conclusiones. La inteligencia emocional de los estudiantes, no se encontró indicios de niveles altos. Que se considera como relevantes en su formación y en la práctica de la profesión de Psicología. Los niveles de inteligencia cognitiva de los

estudiantes, se obtuvo que el 81.7% de la muestra tiene rango medio a alto del coeficiente intelectual, posibilitando a trabajar en los estudiantes para las habilidades con relaciones de niveles de complejidad y abstracciones diferentes. Las relaciones entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico fueron de fuerza baja. El rendimiento académico está poco influenciado por la inteligencia emocional.

Con la Variable Satisfacción laboral

Noris, L. (2014) *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector Caño nuevo del municipio Tinaquillo, Estado Cojedes. Venezuela* se aplicó a una población de 19 docentes la información se recolectó a través de un cuestionario de 26 preguntas, se concluye que la comunicación con el personal es muy escasa la toma de decisiones no es consensuada el trabajo en equipo no existe dentro de la organización, el gerente no domina estrategias para la solución de conflictos.

Antecedentes Nacionales de la variable Inteligencia emocional

Bueno, (2018) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017* tesis para obtener el grado académico de Maestro en administración y dirección de Empresas se aplica a una muestra de 40 trabajadores utiliza la prueba TMMS-24 de Salovey y Mayer, de 24 ítems. Presenta conclusiones, la inteligencia emocional y desempeño laboral (21 ítems) presenta relación positiva fuerte y significativa. Con Rho Spearman=0,926 Asimismo la atención emocional y desempeño laboral la relación es positiva fuerte y significativa. Entre la claridad emocional y desempeño laboral presenta Rho= 0,894 por tanto la relación es fuerte positiva y significativa. La Reparación emocional con el desempeño laboral con el Rho= 0,926 es decir existe relación fuerte positiva y significativa.

Tocto, E. (2018), *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación primaria de la I.E.P Nuestra señora de la anunciación de Huacho-Huaura, 2016*. Para optar el grado académico de magister en psicología de la educación. se aplica a una muestra de 24 docentes, se utiliza cuestionarios el Inventario del cociente Emocional (ICEBar-On) de 133 ítems en la variable satisfacción laboral, se utiliza SPC-SL de 27 ítems en cuanto a las conclusiones se obtuvo una correlación de Pearson ($r=0,57$) mostrando una correlación significativa débil, entre las variables. Entre componente interpersonal y nivel de satisfacción laboral muestra correlación significativa débil. Componente adaptabilidad con satisfacción laboral muestra correlación significativa media. Manejo estrés con satisfacción laboral muestra correlación significativa media. Componente estado de ánimo con satisfacción laboral muestra una correlación significativa débil.

Olivo, L. (2017) *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del I ciclo de la escuela profesional de Marketing y Dirección de empresas de la universidad Cesar Vallejo Campus Lima norte 2016-I* para optar el título de Magister en Psicología Educativa, Aplicada a 63 estudiantes, utilizó como instrumento IceBarOn llega a las siguientes conclusiones: La inteligencia emocional no se relaciona con el rendimiento académico; ($\rho=1.190$ y $p>0.136$). Es decir las dimensiones de la inteligencia emocional: habilidad intrapersonal, Interpersonal, Adaptación, Manejo de tensión, y el ánimo no se relaciona con el rendimiento académico. Es decir se acepta la hipótesis nula.

Coca, K. (2010) *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 Ventanilla-Callao*, para obtener el grado académico de maestro en Educación en la mención de Psicopedagogía. Se aplicó a 28 docentes. Según SL-SPC de satisfacción laboral y la inteligencia emocional ICE- BarOn según Ugarriza en el Perú, concluye que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral no presenta una Relación significativa, podría darse un cociente emocional alto con una satisfacción promedio o viceversa.

Antecedentes de la variable Satisfacción laboral.

Ricse,K. (2018) con la tesis *Clima Institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institucion educativa Santa Rosa de Trujillo. Año 2017.* para obtener el grado académico de Maestra en administración de la educación se aplica el instrumento a 85 docentes, se obtiene los siguientes conclusiones: El clima institucional se encuentra entre regular y desfavorable y la satisfacción laboral en el nivel muy insatisfecho. Se evidencia relacion directa y altamente significativa ($p\text{-valor}=0.01<0,05$ y $\rho\text{ spearman}=0,992$) asimismo entre la variable clima Institucional y las dimensiones de satisfaccion laboral hubo relacion altamente significativa. Entre moderado y alto. Entre dimensiones de clima institucional y satisfacción laboral la relación es alta y significativa.

Palomares,V. (2017) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 0 DE Huaral-2016*, para obtener el grado académico de Maestro en gestión pública se recoge datos de la muestra censal de 73 trabajadores mediante dos cuestionarios, se llega a las conclusion general que si existe relacion positiva y alta $Rho=0,843;p=0,000<0,05$. Existiendo relacion positiva y moderada entre planeación y satisfacción laboral $Rho=0.632$ y $p=0,00$. Relacion positiva y alta entre organización y satisfacción laboral $Rho=0,870$ $p<0,05$. Relacion positiva y moderada entre la dimensión dirección y satisfacción laboral con $Rho=0,524$ $p<0,000$ relación positiva y moderada, entre dimension control y satisfacción laboral $Rho=0,691$ $p=0,00<0,05$.

Campos, C. (2017) con la tesis *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016* para optar el grado académico de Maestra en educación con mención en docencia y Gestión educativa fue aplicado a una muestra de 143 docentes mediante dos cuestionarios de las dos variables llega a las siguientes conclusiones según los resultados el $p\text{-valor} =0,001 <0,05$ existe relación directa y

significativa con el Rho Spearman = 0,419 existe relación positiva y moderado.

Córdova, D. (2016) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016*. Lima para optar el grado académico de maestra en gestión pública. Se aplicó a 60 trabajadores que laboran, se utiliza un instrumento con escala valorativa de 25 Items. Obtiene las siguientes conclusiones: Existe relación directa y significativa entre las variables generales de estudio es decir el clima organizacional y la satisfacción laboral con (Rho=0,443 y $p=0,000<0,05$) siendo una correlación moderada, es decir que el clima organizacional es adecuado existe satisfacción laboral. La relación entre la variable y las dimensiones de satisfacción laboral existe una relación directa de moderada a alta, con nivel de significancia aceptable es decir se acepta las hipótesis específicas y se rechaza la hipótesis nula.

Revilla, N. (2017) *Motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las unidades ejecutoras de Educación de Moquegua, 2016*. Moquegua para obtener el grado académico de Doctor en Educación. Aplica instrumentos de 20 ITEMS de elaboración propia, aplicada a una muestra de 102 trabajadores, se obtiene las siguientes conclusiones: se utiliza la correlación de Pearson siendo $r=0,845$ es directa y alta, es decir la relación del 84.5% entre las variables de la motivación y la satisfacción laboral. La relación entre motivación y condiciones físicas es directa y significativa. La relación motivación y beneficios laborales es directa y significativa. La relación entre motivación y las políticas administrativas de la satisfacción laboral la relación es directa y significativa. Entre motivación y desarrollo personal la relación es directa y significativa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Inteligencia emocional

Salovey y Mayer (1993) definieron a la inteligencia emocional, como un tipo de inteligencia social, que involucra la habilidad para controlar nuestras propias emociones, para discriminar entre ellos y usar la información para guiar nuestros pensamientos y acciones.

Goleman (1995), define la inteligencia emocional la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Modelo de Daniel Goleman.

Para Goleman la inteligencia emocional está basada en cinco aptitudes primordiales, dividida en, personales y sociales.

Las aptitudes personales: auto-conocimiento, autorregulación y motivación que son las que determinan el dominio de uno mismo.

Aptitudes sociales son las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad; tenemos la empatía y habilidades sociales.

Aptitudes Personales

Auto-conocimiento, habilidad para mirarse a uno mismo, para saber nuestros estados intrínsecos, preferencias, recursos y percepciones, es esencial porque permite tomar conciencia de las propias emociones, entendiendo el origen y su consecuencia, para conocer las potencialidades e impotencias de la persona y teniendo claro de cuáles son nuestros retos para la mejora personal, será capaz de tomar las mejores decisiones. Es esencial el autoconocimiento en la inteligencia emocional.

Conciencia emocional, o percepción de la capacidad de reconocer el sentimiento en el mismo momento en que aparece.

Auto-evaluación, conocimiento y conservación de la atención, la motivación y creatividad, desde un punto de vista de auto evaluación interna.

Confianza en uno mismo. Es la convicción sobre el propio valor y facultad de cada individuo, la seguridad en su desempeño, implica confianza en la actuación de su labor en cualquier espacio, con expectativa firme en lo que

desea y lo que hace para conseguir los objetivos propuestos mediante un acuerdo particular consigo mismo.

Autorregulación: conocimiento e inspección de nuestros momentos, impulsos y recursos internos.

Autocontrol el poder de mantener bajo control las emociones e impulsos propios. Si la persona no logra controlar sus propias emociones, difícilmente podrá controlar situaciones externas.

Confiabilidad, conservar las normas de honestidad e integridad en las actitudes y comportamientos, la confiabilidad no es observable, por lo que estriba de la formación integral de cada individuo.

Adaptabilidad es la flexibilidad para renovarse ante los cambios, el individuo debe estar sujeto al cambio positivo, si altera sus labores cotidianas.

Innovación estar abierto y dispuesto para las nuevas ideas y enfoques novedosos y la nueva información, conservar expectativas, en la búsqueda de nuevas ideas, conocimientos formas de mejorar, siendo un instrumento nuevo por lo tanto indispensable en diferentes contextos individuales y sociales.

Motivación: comprende las tendencias emocionales que facilitan el logro de los objetivos.

Afán de triunfo, con esta capacidad se trazan metas difíciles y desafiantes, se ubican a los resultados y aprenden a mejorar su rendimiento a una excelencia.

Compromiso, adaptarse con objetivos personales y de organización con rectitud y responsabilidad por ventajas comunes y trabajo en equipo.

Iniciativa, disponibilidad para aprovechar oportunidades del medio que nos rodea, capacidad para plantear propuestas, nuevas ideas y ejecutarlas con equidad y justicia.

Optimismo, constancia para indagar el propósito, pese a los obstáculos y adversidades, con interés a juzgar cualquier liderazgo y por ende el desarrollo de la organización.

Aptitudes Sociales:

Empatía, capacidad para ponerse en el lugar del otro, de entender las carestías, emociones e ideologías de los demás, centrando la atención en el otro, sin considerar los juicios personales para la comprensión el significado de una situación determinada para el mundo del otro. Es el origen de lo moral y del efecto sobre el que se basa toda relación. Exigen tranquilidad y receptividad suficiente.

Comprender a los demás distinguir los sentimientos perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones, es decir la capacidad para poder sintonizar con los caracteres sociales tenues que muestren que necesitan o que pretenden los demás y que puede hacer uno para ayudar y/o colaborar con otros.

Ayudar a los demás a desarrollarse, percibir las carestías de desarrollo de los demás y provocar su capacidad (motivación y creatividad); es decir motivar a aquellos que están listos a continuar adquiriendo nuevos conocimientos, como preparaciones en el área de su competencia, valorar intereses de desarrollo personal y seguir animando mediante diversas estrategias de motivación, esos intereses que tarde o temprano benefician a todos los participantes de una entidad organizativa, habilidad que ayuda a aumentar la sensación de eficacia en cualquier situación.

Orientación hacia el servicio, prever reconocer y satisfacer las necesidades de las personas, la sensibilización respecto a la cooperación y ayuda a los intereses ajenos y por su superación.

Aprovechar la diversidad, cultivar las oportunidades de la vida, para luego cosecharlas, valiéndose de sus propias capacidades y entereza que posee para lograr sus metas y objetivos sin destruir los intereses de otros.

Conciencia política, interpreta las corrientes sociales y políticas la capacidad de discernir y analizar lo que realmente es correcto, evaluar y valorar asuntos públicos de interés común.

Habilidades sociales, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Así mismo

cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parecen simpáticos a nuestros amigos, familiares, sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, como nuestros jefes, con los enemigos.

Influencia; implica utilizar tácticas de persuasión eficaces.

Comunicación; emitir mensajes claros y convincentes

Liderazgo; consiste en inspirar y dirigir a grupos y personas

Actuación del cambio; es iniciar y dirigir los cambios

Resolución de conflictos; comprende la capacidad de negociar y resolver

Conflictos

Establecer vínculos; consiste en establecer una red de relaciones.

Colaboración y cooperación; implica tener capacidad de trabajar con los demás en la consecución de una meta en común.

Habilidades de equipo: competencia que es capaz de crear la sinergia del grupo en la obtención de las metas.

El modelo de Goleman se centra en la ocupación empresarial y en el liderazgo de las organizaciones, es decir relaciona la inteligencia emocional con la capacidad para comunicarse en forma positiva y asertiva en el ambiente organizacional.

Satisfacción Laboral

Según Newstrom, (2011), Satisfacción laboral conjunto de impresiones y creencias que determinan la forma en que el grupo de trabajadores percibe subjetivamente su ambiente laboral, lo cual influye en el cumplimiento de sus funciones y su desempeño. Si un trabajador se caracteriza por tener sentimientos, pensamientos o emociones positivas respecto a determinadas situaciones en su organización, puede llegar a desarrollar una actitud favorable e incrementar su nivel de satisfacción.

Locke (1968) considera una actitud hacia el trabajo que surge de la evaluación que realiza el trabajador de su ambiente o experiencia laboral, y que puede llegar a influir en su comportamiento.

Warr, Cook y Wall (1979) consideran que la satisfacción laboral engloba dos tipos de factores: extrínsecos e intrínsecos. La satisfacción laboral extrínseca se centra en aspectos relativos a la organización como remuneraciones, jornada laboral o condiciones físicas del trabajo, mientras que la satisfacción laboral intrínseca está enfocada en el reconocimiento del trabajo, el grado de responsabilidad y las promociones o líneas de carrera.

(Boada & Tous, 1993) factor que establece el nivel de bienestar que un individuo percibe en su labor, convirtiéndose en un problema central para la investigación de la organización. Es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según S. Palma postula la existencia de cuatro dimensiones que explican la satisfacción laboral en una determinada institución.

Significación de tareas según (Palma, 2006)

Destreza al trabajo, coherente a su trabajo particular alcanzado con voluntad, realización, imparcialidad o el aporte creativo. El personal le da importancia a actividades laborales porque tienen sentido propio y social realizándolo con buen agrado por lo que recoge de sus compañeros y autoridades continua actualización.

Condiciones de trabajo según Palma, (2006)

Valoración de la labor en función al existente o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que reglamentan la actividad laboral. Las cuales son esenciales para que no afecte el desempeño del trabajador y por el contrario sea un motivo para que influya en la satisfacción en el trabajador.

Reconocimiento personal y/o social según Palma, (2006)

Predisposición evaluativa de la labor en función al reconocimiento propio o de individuos incorporados en la labor, con respecto a los resultados en el trabajo o por impacto de éstos en resultados indirectos.

Beneficios económicos según Palma, (2006)

Lo que una entidad pública o privada otorga a un individuo a título gratuito y que de forma obligatoria debe emplear en aquella actividad económica para lo que fue creada.

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de Higiene-Motivacional

Esta teoría fue planteada por Herzbert y Snyderman (1968) (citado en atalaya 1999) la satisfacción laboral es el efecto de un buen estado motivacional. Fruto de la interrelación de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales.

Los factores higiénicos son peculiaridades del contexto, como las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de empresa, las relaciones interpersonales, el salario estabilidad en el cargo.

Los factores motivacionales son las particularidades del contenido del puesto del empleado, se relaciona con los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, reconocimiento, Creatividad, compromiso, promoción o ascenso y el manejo de habilidades personales, los cuales constituyen elementos primordiales para generar mayor nivel motivacional y por consecuencia un buen ejercicio.

Permite ver aspectos que causan la satisfacción e insatisfacción, los factores intrínsecos o higiénicos son los que van a elevar la satisfacción mientras que la ausencia de los factores extrínsecos causara insatisfacción.

La inteligencia emocional en la dimensión de las relaciones interpersonales permite determinar, si los individuos son capaces de construir y conservar relaciones recíprocamente satisfactorias.

Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue planteada por Locke (1984) citado en Palma (2006) sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales, que son considerados importantes y que se reconocen a través del propio trabajo, estos valores tienen que ser conformes con las carestías, es decir la satisfacción se proviene de la valoración que hace el personal al relacionar sus necesidades y jerarquía de valores con la apreciación de lo que ofrece el trabajo en sus distintos aspectos.

En conclusión, la satisfacción laboral es fruto de la observación entre lo que el personal persigue de su trabajo y lo que realmente logra, lo que representa que mientras menos es la diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, más será su satisfacción.

Teoría del procesamiento de la información social

Según Sclamink, (1977) citado en Palma, (2006) indica que los individuos adecúan sus cualidades, conductas y opiniones al medio social, a lo real y a contextos y a conductas del presente y del pasado. El medio social, influido por las creencias de los compañeros, la estructura de atención al medio y la interpretación de claves o indicadores permite construir significados y es el personal quien focaliza la atención sobre explícita información. Este proceso depende de apreciaciones y evaluaciones de componentes afectivos del contexto laboral.

La satisfacción laboral es el producto de la información recibida por el propio sujeto en relación a su trabajo, en interacción con la información que recibe del propio ambiente laboral.

Teoría de eventos situacionales

Sustentada por Quarstein, Macfee y Glassman (1992) (citado en Atalaya 1999) plantearon que la satisfacción laboral está expresada por dos factores

una de ellas son las peculiaridades observadas del contexto laboral y los otros con los eventos situacionales. Las peculiaridades como la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo capacidad de control de respuestas emocionales en interacción, con eventos situacionales como evaluación posterior del puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción hacia el trabajo.

Las teorías planteadas son relacionadas en la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos que intervienen en la satisfacción laboral, la escala SL-SPC, se diseñó con el sustento de los planteamientos de la teoría Motivacional, aunque su estudio e interpretación toma algunos conceptos de la teoría de la discrepancia.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018?
- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018?
- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018?

- ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018?

1.5 Justificación del estudio

Según Hernández (2010) un estudio se justifica en tanto cumpla, en mayor medida, con los siguientes criterios: conveniente, con relevancia social, utilidad metodológica, tener implicancia prácticas y valor teórico.

La calidad del trabajo de investigación, radica en determinar la relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral que se encuentra en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, puedan controlar y manejar sus emociones frente a las exigencia de los roles y funciones para sentirse satisfecho con la labor que desarrolla en la administración pública, al manejar la presión de grupo, cumplimiento de los plazos de cada uno de los compromisos, el trabajo en equipo, y la toma decisiones de forma acertada.

Según R.M. N° 644-2016-MINEDU, (2016) “La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia descentralizada que depende jerárquicamente de la Gerencia Regional de Educación; que tiene múltiples responsabilidades...”

La investigación permitirá conocer el efecto que tiene la inteligencia emocional en el nivel de satisfacción laboral, así mismo permitirá localizar los factores que deberán ser variados y acciones que se deberán implementar, para garantizar un ambiente que favorezca a la satisfacción de todo servidor para un mejor servicio al ciudadano.

Así mismo servirá para la mejora de la gestión en la administración pública en los servidores de la unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto para elevar el compromiso e involucramiento del personal y obtener mayores y mejores desempeños, al ofrecer una buena prestación al público, cumplimiento en los plazos determinados que el trámite documentario pueda fluir y ser resuelto por el área correspondiente en los plazos determinados y la administración pública mejore en su servicio. Con la finalidad de la mejora de la calidad de la educación en la Región Moquegua.

El servidor público de la Unidad de Gestión educativa Local Mariscal Nieto debe realizar de forma eficiente la gestión educativa descentralizada con los tres niveles del gobierno; con el objetivo es prever servicios educativos de calidad en todo el territorio de la jurisdicción que comprende la Institución, respondiendo a su diversidad, donde debe realizar: la gestión de personal docente, auxiliares de Educación administrativo a través de procesos de concursos de contrato para asegurar el servicio educativo de forma oportuna distribución de Recursos educativos pedagógicos; Gestión de la infraestructura, equipamiento y mantenimiento de locales escolares; Supervisión monitoreo y asistencia técnica a las instituciones educativas; Gestión del currículo y acompañamiento pedagógico y la Atención al ciudadano. Como ente de ejecución debe realizar los roles y compromisos institucionales que depende de las instancias superiores como la Gerencia Regional De Educación y El Ministerio de Educación.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua- 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua- 2018.
- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua- 2018.

- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua- 2018.
- Existe relación entre la inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua- 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018
- Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la significancia de la tarea en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018.
- Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los beneficios económicos en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018.
- Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el reconocimiento personal y social en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018.

II. MÉTODO

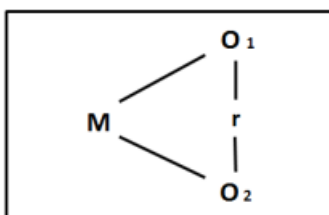
2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental, el diseño es correlacional, transeccional o transversal.

Según Hernández el tipo no experimental, que se realiza sin manipulación deliberada de variables. En los que solo se observan los las variables tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos.

El diseño es correlacional, es decir tiene como objetivo conocer la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Según Hernandez, es transeccional o transversal, porque recolectan datos en un instante, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.



Dónde:

M = Muestra censal de servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua.

O₁ = Observación de la Inteligencia emocional.

O₂ = Observación de la satisfacción laboral.

r = Relación entre las variables.

2.2 Variables y operacionalización

Inteligencia emocional

Según Goleman, (1995), Cuando es capaz de identificar nuestros propios sentimientos, los del resto, motivarnos y manipular adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Satisfacción laboral

Según Palma, (2006), Cualidades comparativamente estables del personal hacia su labor en relación con el ambiente laboral de su entorno y proporciona el desarrollo de su trabajo y ocupación.

Tabla 1

Variables, Operacionalización Inteligencia emocional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Goleman (1995) Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos".	Es el puntaje obtenido a través de la escala valorativa de Inteligencia emocional.	<ul style="list-style-type: none"> •Autoconocimiento •Autorregulación •Motivación •Relaciones Interpersonales 	1. Identifica su estado de ánimo. 2. Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones 3. Valora sus capacidades 4. Dirige oportunamente excitaciones nerviosas 5. Mantiene el control de sus emociones 6. Asume responsabilidades de su desempeño. 7. Hace uso del sistema emocional 8. Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos 9. Mantiene pensamientos positivos. 10. Es capaz de idear tácticas de persuasión 11. Escucha resueltamente a sus pares. 12. Resuelve y negocia los	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

				desacuerdos del entorno donde se desenvuelve.	
Satisfacción laboral	Según Palma (2006), Cualidades relativamente estables del personal hacia su trabajo en relación con el ambiente laboral de su entorno y facilita el desarrollo de sus trabajos y desempeño.	Esta variable se evalúa en las dimensiones: condiciones de trabajo, significancia de la tarea, beneficios económicos, reconocimiento personal. Mediante un cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. condiciones de trabajo 2. Significancia de la tarea 3. Beneficios económicos. 4. Reconocimiento personal y/o social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el ambiente físico. 2. Satisfacción con el trabajo en general 3. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. 4. Satisfacción con la forma que realiza su trabajo 5. Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente 6. Satisfacción con la relación subordinado-supervisor 7. Satisfacción con la remuneración 8. Satisfacción con el reconocimiento que recibe de la autoridad por su esfuerzo y trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre Siempre

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra

Muestreo

Muestreo no probabilístico

Población

La población está conformada por 67 servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua.

Muestra

La muestra resulta ser de carácter censal por ser igual a la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta que es la más usada en el método cuantitativo.

Instrumento

Cuestionarios para medir el nivel de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral

Validez

Mediante juicio de expertos

Confiabilidad

Tabla 2

Alfa de Cronbach de Inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Fuente: datos de SPSS 23

Tabla 3

Alfa de Cronbach en satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

Fuente: datos de SPSS 23

2.5 Métodos de análisis de datos

El proceso de análisis de datos se hizo de manera automatizada utilizando el soporte técnico informático SPSS versión 23 (Statistical Package For The Social Sciences) y el Excel. En el análisis de los resultados se utiliza dos momentos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, los cuales se presentarán en tablas de una y doble entrada, gráficos, los cuales tendrán una interpretación de lo presentado.

2.6 Aspectos éticos

Para ofrecer la garantía del proceso de investigación se tuvo presente los principios de ética. Para la participación en el trabajo de investigación se recurrió a la aceptación del trabajador, a la firma del consentimiento informado. El participante gozó de total autonomía, la decisión de formar parte fue una decisión personal, recibiendo antes información adecuada, correcta sobre los objetivos, la finalidad y los procedimientos. La investigadora ofreció respeto a la persona, considerando su integridad, su dignidad, y la aplicación de los cuestionarios fueron de carácter confidencial, prudente, voluntario y anónimo.

III. RESULTADOS

3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.

3.1.1 Análisis global.

Tabla 4
Inteligencia emocional

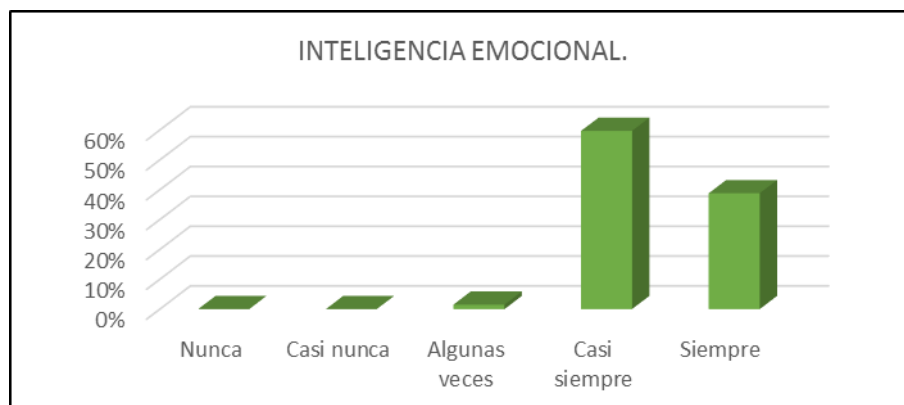
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	26	39%
CASI SIEMPRE	40	60%
ALGUNAS VECES	1	1%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se dividen en la categoría casi siempre de la **inteligencia emocional**. Es así que, 40 servidores públicos, que representan el 60% del total, se localizan en esta categoría. Sigue en jerarquía la categoría siempre, en donde se aparecen 26 servidores públicos, que constituyen el 39% del total. Estas cifras muestran que la gran mayoría de servidores públicos **casi siempre** se identifican con la **inteligencia emocional**.

Figura 1 Inteligencia emocional



Fuente: Tabla 4

3.1.2.- Análisis por dimensiones.

Tabla 5

Inteligencia Emocional: Autoconocimiento.

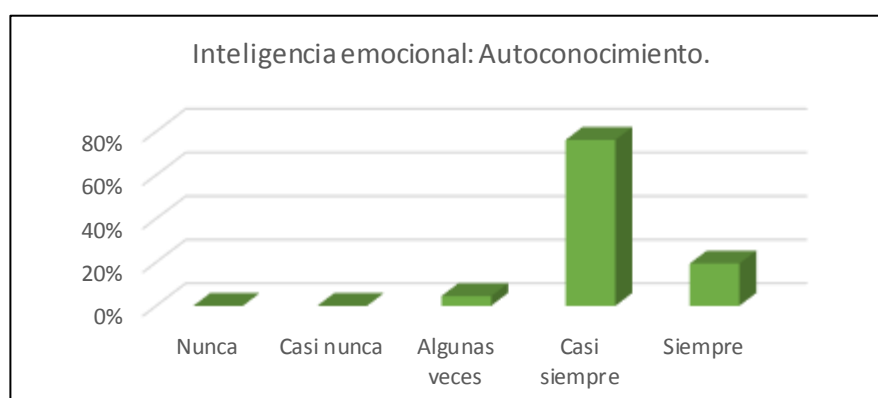
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13	19%
CASI SIEMPRE	51	76%
ALGUNAS VECES	3	4%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se ubican en la categoría casi siempre de la **inteligencia emocional: Autoconocimiento**. Por tanto, 51 servidores públicos, que representan el 76% del total, se sitúan en esta categoría. Sigue en importancia la categoría siempre, en donde surgen 13 servidores públicos, que constituyen el 19% del total. Estas cifras revelan que la gran mayoría de servidores públicos **casi siempre** se identifican con el **autoconocimiento** de la **inteligencia emocional**.

Figura 2 Inteligencia emocional: Autoconocimiento.



Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Inteligencia emocional: Autocontrol

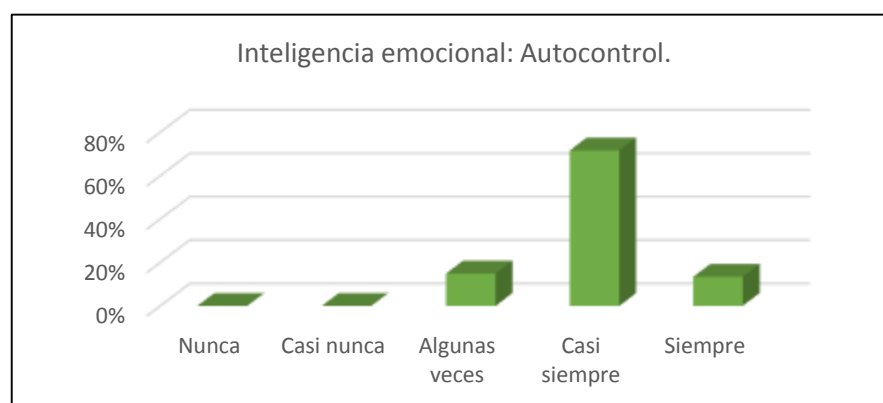
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	13%
Casi siempre	48	72%
Algunas veces	10	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor proporción de servidores públicos se localizan en la categoría casi siempre de la **inteligencia emocional: Autocontrol**. En ese sentido, 48 servidores públicos, que constituyen el 72% del total, se localizan en esta categoría. Continúa en importancia la categoría algunas veces, en donde se visualiza 10 servidores públicos, que constituyen el 15% del total. Estas cifras revelan que la gran mayoría de servidores públicos **casi siempre** se identifican con el **autocontrol** de la **inteligencia emocional**.

Figura 3 Inteligencia emocional: Autocontrol.



Fuente: Tabla 6

Tabla 7

Inteligencia emocional: Automotivación.

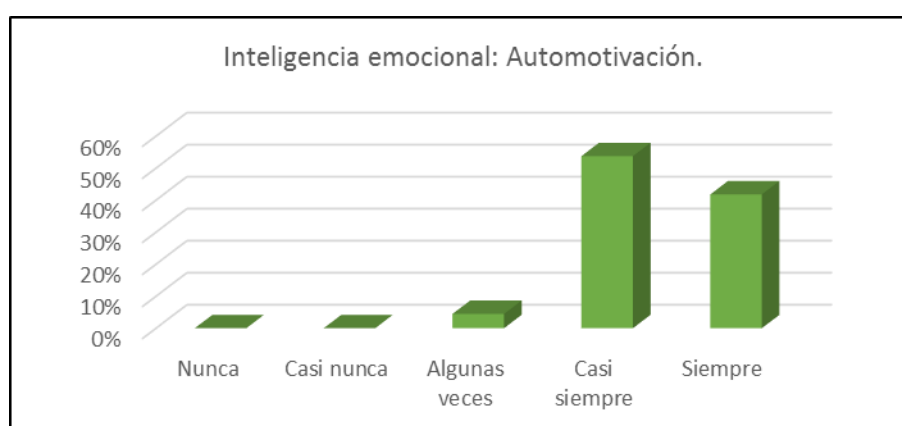
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	42%
Casi siempre	36	54%
Algunas veces	3	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La gran proporción de servidores públicos se localizan en la categoría casi siempre de la **inteligencia emocional: Automotivación**. Es así que, 36 servidores públicos, que personalizan el 54% del total, se localizan, en esta categoría. Continúa en importancia la categoría siempre, en donde figuran 28 servidores públicos, que simbolizan el 42% del total. Estas cifras muestran que la gran cantidad de servidores públicos **casi siempre** se identifican con la **automotivación** de la **inteligencia emocional**.

Figura 4 *inteligencia emocional: Automotivación*



. Fuente: Tabla 7

Tabla 8

Inteligencia emocional: Relaciones interpersonales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	52%
Casi siempre	29	43%
Algunas veces	3	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se localizan en la categoría siempre de la **inteligencia emocional: Relaciones interpersonales**. De tal manera, 35 servidores públicos, simbolizan el 52% del grupo, se localizan en esta categoría. Continúa en jerarquía la categoría casi siempre, en el que figuran 29 servidores públicos, que constituyen el 29% del total. Estas cantidades muestran que la gran mayoría de servidores públicos **siempre** se identifican con las relaciones interpersonales de la **inteligencia emocional**.

Figura 5 *Inteligencia emocional: Relaciones interpersonales*



Fuente: Tabla 8

3.2. SATISFACCIÓN LABORAL

3.2.1. Análisis global.

Tabla 9

Satisfacción laboral.

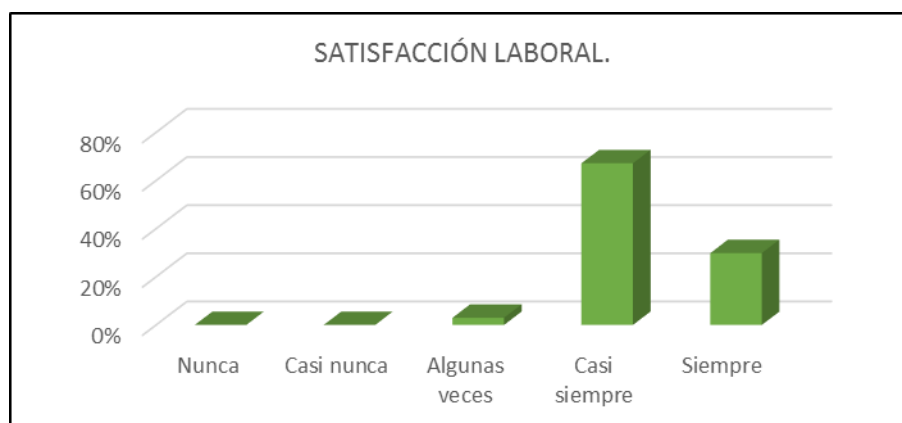
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	30%
Casi siempre	45	67%
Algunas veces	2	3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor proporción de servidores públicos se localizan en la categoría casi siempre de la satisfacción laboral. Es así, que 20 servidores públicos, que constituyen el 67% del total, se ubican en esta categoría. Sigue en jerarquía la categoría siempre, en donde aparecen 20 servidores públicos, que representan el 30% del total. Estas cifras revelan que la mayor cantidad de servidores públicos ***casi siempre*** perciben ***satisfacción laboral***.

Figura 6 Satisfacción laboral.



Fuente: Tabla 9

3.2.2.- Análisis por dimensiones de la variable.

Tabla 10

Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo

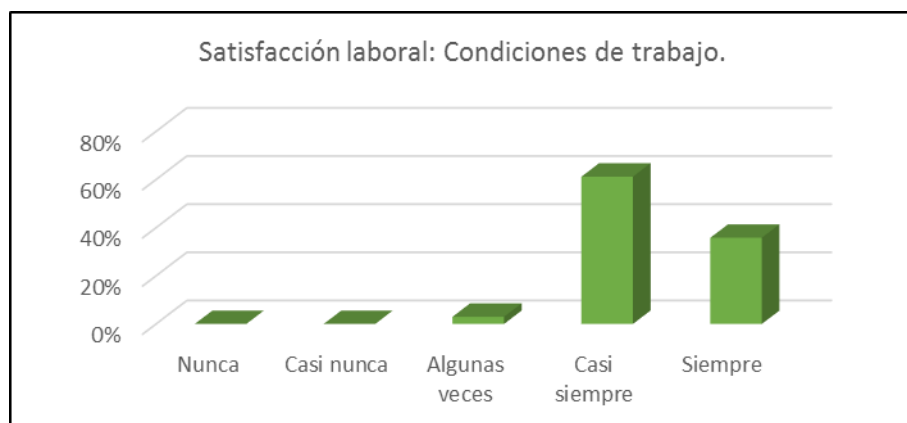
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	36%
Casi siempre	41	61%
Algunas veces	2	3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se presentan en la categoría casi siempre de la *satisfacción laboral: Condiciones de trabajo*. En esta forma, 41 servidores públicos, que reflejan el 61% del total, se localizan en esta categoría. Continúa en jerarquía la categoría siempre, en donde figuran 24 servidores públicos, que constituyen el 36% del total. Estos valores expresan que la gran mayoría de servidores públicos ***casi siempre*** perciben buenas ***condiciones de trabajo***

Figura 7 Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo



Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Satisfacción laboral: Significancia de la tarea

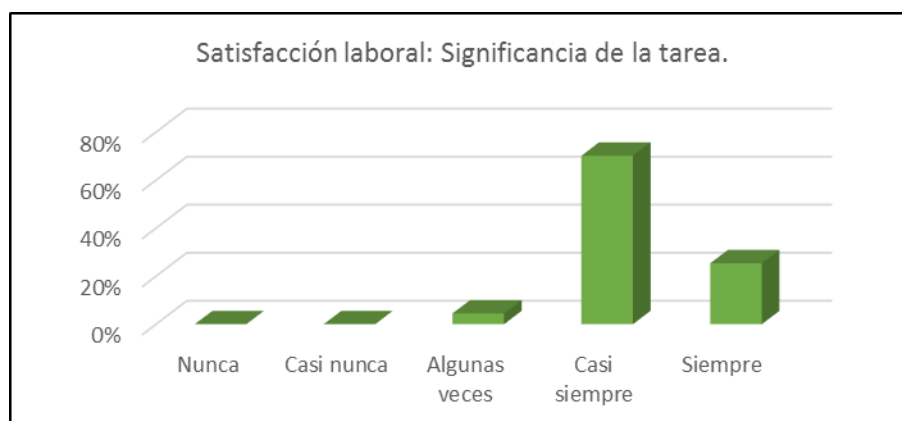
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	25%
Casi siempre	47	70%
Algunas veces	3	4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se presentan en la categoría casi siempre de la *satisfacción laboral: Significancia de la tarea*. En ese sentido, 47 servidores públicos, que refleja el 70% del total, se localizan en esta categoría. Continúa en jerarquía la categoría siempre, en el cual figuran 17 servidores públicos, que constituyen el 25% del total. Estos valores muestran que la gran cantidad de servidores públicos ***casi siempre*** perciben buena ***significancia de la tarea***

Figura 8 Satisfacción laboral: Significancia de la tarea



Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Satisfacción laboral: Beneficios económicos

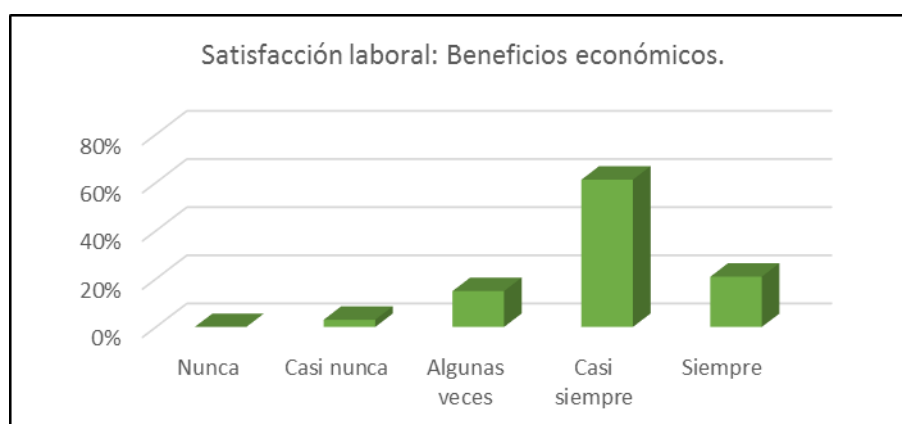
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	21%
Casi siempre	41	61%
Algunas veces	10	15%
Casi nunca	2	3%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se reparten en la categoría casi siempre de la *satisfacción laboral: Beneficios económicos*. De esta forma, 41 servidores públicos, constituyen el 61% del total, se localizan en esta categoría. Continúa en jerarquía la categoría siempre, en donde se observan 14 servidores públicos, que muestran el 21% del total. Estos valores presentan que la gran cantidad de servidores públicos ***casi siempre*** perciben su aceptación con los ***Beneficios económicos***.

Figura 9 Satisfacción laboral: Beneficios económicos



Fuente: Tabla 12

Tabla 13

Satisfacción laboral: Reconocimiento personal

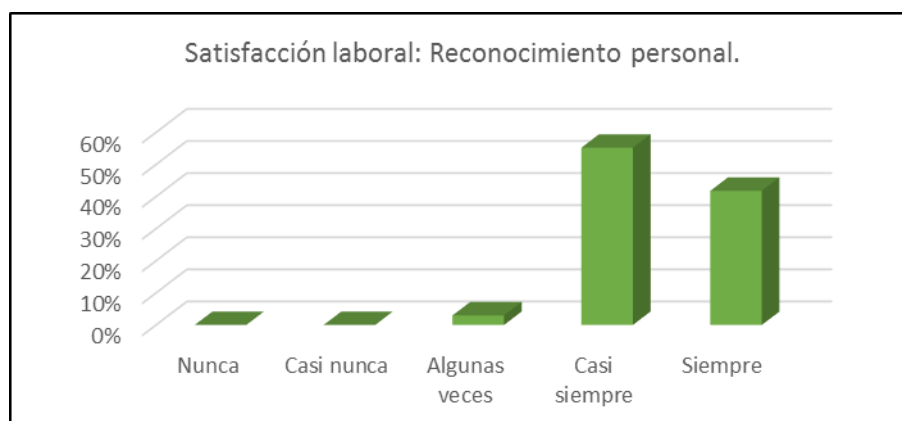
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	42%
Casi siempre	37	55%
Algunas veces	2	3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	67	100%

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

La mayor cantidad de servidores públicos se localizan en la categoría casi siempre de la *satisfacción laboral: Reconocimiento personal y social*. En tal manera, 37 servidores públicos, constituyen el 55% del total, se colocan en esta categoría. Continúa en jerarquía la categoría siempre, en donde aparecen 28 servidores públicos, que constituyen el 42% del conjunto. Estos valores muestran que la gran cantidad de servidores públicos ***casi siempre*** perciben su conformidad con el ***Reconocimiento personal y social***.

Figura 10 Satisfacción laboral: Reconocimiento personal y social



Fuente: Tabla 13

3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTEISIS.

3.3.1.- Prueba de normalidad.

Para la prueba de normalidad se recurrió a la prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra.

Para el contraste de normalidad de la distribución, se ha utilizado el criterio de p-valor, rechazando la hipótesis nula, al nivel $\alpha=0,05$ cuando el p-valor es menor que α , y aceptándola en caso que sea mayor que α (Pérez, 2005).

Ho: La distribución no difiere de la normalidad.

Hi: La distribución de la muestra no cumple con el supuesto de normalidad.

Ho: $p > 0.05$

Hi : $p \leq 0.05$

Tabla 14

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,078	67	,200	,974	67	,184
Satisfacción laboral	,066	67	,200	,988	67	,759

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 14, se muestran los resultados de la prueba de Kolmogorov – Smirnov y Shapiro – Wilk escogido a las variables de estudio.

Se observa que, los rangos de significancia logrados, son mayores a $\alpha = 0.05$; este valor indica que, los datos recaen a una distribución normal, por tal motivo, se considera una prueba paramétrica entonces aplicamos la prueba de ***Coefficiente de correlación de Pearson.***

3.3.2.- Hipòtesis general.

La hipótesis general se enuncia en los siguientes términos:

Ho : No Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018

Hi : Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018

Planteamiento de la hipótesis de investigación

Ho: $r = 0$, si $p > 0,05$

Hi: $r \neq 0$, si $p \leq 0,05$

Tabla 15

Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

		Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,744
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,744	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

En la tabla 15 presentamos los resultados de la relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,744 con $p = 0,000$, que es mucho menor que el nivel de significancia elegido (0,05), identifica una **correlación positiva alta**. Se verifica, una **relación directa** entre las variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula Ho, y se admite la hipótesis general propuesta, Hi.

3.3.3. Hipòtesis específicas.

La primera hipótesis específica se enuncia en los siguientes términos:

Ho : No Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018

Hi : Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018

Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho: $r = 0$, si $p > 0,05$

Hi: $r \neq 0$, si $p \leq 0,05$

Tabla 16

La inteligencia emocional y las condiciones de trabajo.

		Inteligencia emocional	Condiciones de trabajo
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,737
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	,737	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

En la tabla 16 se visualizan los resultados de la relación entre inteligencia emocional y las condiciones de trabajo. El coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,737 ($p = 0,000$), que es mucho menor que el nivel de significancia elegido (0,05) se observa una **correlación positiva alta**. Se verifica entonces, una **relación directa** entre las

variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, H_0 y se acepta la hipótesis general, propuesta, H_1 .

La segunda hipótesis específica se enuncia en los siguientes términos:

- H_0 : No Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018
- H_1 : Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018

Planteamiento de la hipótesis estadística

$H_0: r = 0$, si $p > 0,05$

$H_1: r \neq 0$, si $p \leq 0,05$ ”

Tabla 17

La inteligencia emocional y la significancia de la tarea

		Inteligencia emocional	Significancia de la tarea
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,588
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Significancia de la tarea	Correlación de Pearson	,588	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

En la tabla 17 se muestran los resultados de la relación entre inteligencia emocional y *la significancia de la tarea*, El coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,588 ($p = 0,000$), que es mucho menor

que el nivel de significancia elegido (0,05) se visualiza una **correlación positiva moderada**. Se comprueba entonces, una **relación directa** entre las variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, Ho y se admite la hipótesis general, propuesta, Hi.

La tercera hipótesis específica se enuncia en los siguientes términos:

- Ho : No Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua -2018
- Hi : Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018

Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho: $r = 0$, si $p > 0,05$

Hi: $r \neq 0$, si $p \leq 0,05$

Tabla 18

La inteligencia emocional y los beneficios económicos

		Inteligencia emocional	Beneficios económicos
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,495
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Beneficios económicos	Correlación de Pearson	,495	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

En la tabla 18 se muestran los resultados de la relación entre inteligencia emocional y *los beneficios económicos*, El coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,495 ($p = 0,000$), que es menor que el nivel de significancia elegido (0,05) y señala una **correlación positiva moderada**. Se comprueba, una **relación directa** entre las variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, H_0 y se accede la hipótesis general, propuesta, H_i .

La cuarta hipótesis específica se enuncia en los siguientes términos:

H_0 : No Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua -2018

H_i : Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua -2018

Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : $r = 0$, si $p > 0,05$

H_i : $r \neq 0$, si $p \leq 0,05$

Tabla 19

La inteligencia emocional y el reconocimiento personal y social

		Inteligencia emocional	Reconocimiento personal
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,597
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Reconocimiento personal	Correlación de Pearson	,597	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Fuente: Base de datos.

Interpretación:

En la tabla 19 se presentan los resultados de la correlación entre inteligencia emocional y *el reconocimiento personal*, El coeficiente de correlación tiene un valor de $r = 0,597$ ($p = 0,000$), que es menor que el nivel de significancia elegido ($0,05$) y se admite una **correlación positiva moderada**. Se comprueba entonces, una **relación directa** entre las variables. Entonces, se impugna la hipótesis nula, H_0 y se admite la hipótesis general, propuesta, H_1 .

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio nos propusimos relacionar las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua, 2018 de los resultados del presente estudio se obtuvieron los siguientes hallazgos:

De manera general los resultados nos indican que la hipótesis planteada es admitida, ya que existe relación positiva, considerable y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente r de Pearson de 0,744 con p -valor = $0,000 < 0,05$, impugnando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis de investigación. Contrastando los resultados se asemejan con la investigación de Tocto, (2018) que obtuvo una correlación $r=0,57$) entre ambas variables mostrando una correlación significativa débil. Y $p=0,000 < 0,05$ donde se admite la hipótesis y se objeta la hipótesis nula. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional hay mayor satisfacción laboral, siendo importante el factor persona, las personas son lo primordial en una organización y se debe velar por la satisfacción de los mismos asociada al desarrollo profesional de los servidores públicos de la unidad de Gestión educativa Local “Mariscal Nieto”, manejan de forma adecuada la inteligencia emocional de Goleman y se encuentran satisfechos con la labor que desempeñan. Lo que sustenta Goleman (1996) el uso inteligente de nuestras emociones, a manera de guía para nuestro comportamiento, lo que permitirá asegurar un camino de éxitos, debido a que la parte intelectual resulta no ser suficiente. Lo que se contradice con la investigación que realizó Coca, (2017) obtuvo un coeficiente de correlación $r=0,255$, lo cual indica que hay una correlación baja positiva y el p -valor= $0.190 > 0.05$, por consiguiente no es significativa entonces se impugna la hipótesis de investigación y se admite la hipótesis nula, lo que indica que los docentes del nivel inicial deben realizar programas de inteligencia emocional y cursos de coaching para desarrollar la inteligencia emocional para una mayor satisfacción laboral.

La deducción de los resultados de las estadísticas indica que existe una correlación considerable entre inteligencia emocional y condiciones de trabajo. Se

obtuvo un coeficiente r de Pearson de 0,737 siendo una correlación positiva, directa considerable entre las variables con p -valor = $0,000 < 0,05$, es significativa por consiguiente se admite la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir existe relación entre inteligencia emocional y condiciones de trabajo. Que coincide con la Tesis de Córdova (2017) con coeficiente de correlación de Spearman equivalente a 0,274 se relaciona el clima organizacional con las condiciones de trabajo, asimismo tenemos a Ricse, (2018) existe correlación directa y altamente significativa entre el clima laboral y la significancia de la tarea, con Rho pearson=0,827 y p -valor = $0,00 < 0,05$. Es decir se admiten las hipótesis de investigación y se impugna la hipótesis nula. Lo que podemos señalar según Chiavenato, (2009) citado por Palma, (2006) considera que la estimación de la satisfacción se obtiene de la valoración del trabajo en función de la disponibilidad de elementos (comodidad del ambiente físico, horario relación con los colegas de trabajo, distribución física del ambiente de trabajo ambiente de trabajo comfortable ,ventilación, iluminación, etc. para un buen desarrollo de las tareas es decir velar por condiciones ambientales, condiciones atmosféricas seguridad en el trabajo, prevención de accidentes, robos incendios y administración de riesgos laborales. Es decir en la UGEL Mariscal Nieto la gran mayoría de los servidores se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo.

Haciendo un análisis de los resultados de los estudios indican que existe una correlación considerable entre inteligencia emocional y significancia de la tarea. Se obtuvo un coeficiente r de Pearson de 0,588 se visualiza una correlación positiva considerable con p -valor = $0,000$ menor a $0,05$, la relación entre dichas variables es significativa, es decir existe relación entre inteligencia emocional y significación de la tarea. Que coincide con el trabajo de investigación Córdova, (2017) con $Rho = 0,443$ habiendo una correlación moderada entre las variables con un p -valor=0,000 menor a $0,05$, por lo que la correlación entre dichas variables es significativa. Sustentada por Palma, (2006) "...es una disposición del individuo hacia su tarea asociado a su labor logra sentido de voluntad, realización, equidad y creatividad sentimiento positivo de considerarse útil al realizar

actividades laborales...” el personal de la UGEL Mariscal Nieto moderadamente considera que su labor es útil para la realización personal.

Según los resultados obtenidos indican que existe una correlación considerable entre inteligencia emocional y beneficios económicos. Con el coeficiente r de Pearson de 0,495 es una correlación positiva y con p -valor = 0,000 menor a 0,05, siendo significativa, es decir hay relación entre inteligencia emocional y beneficios económicos. Mientras en el trabajo de investigación de Córdova, (2017) obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,307$ y un p -valor =0,017 indica que hay relación significativa entre el clima organizacional y el beneficio económico. Sustentado por Palma (2006) quien indica “... tener el sentimiento que el sueldo que se obtiene es equitativo, entre la prestación del servicio y la expectativa de cubrir sus necesidades económicas...” es decir en los servidores públicos los beneficios económicos es considerable donde algunos aún no se encuentran satisfechos con la remuneración que recibe, porque laboran en la modalidad de Cash, pago por terceros, por el problema que la UGEL MN tiene un presupuesto muy reducido y el ámbito de ejecución es muy extensa, el reconocimiento que el Ministerio de Educación tiene es de la categoría que no le corresponde.

Según los resultados obtenidos muestran que existe una correlación considerable entre inteligencia emocional y reconocimiento personal y social. Se obtuvo un coeficiente r de Pearson de 0,597 siendo una correlación positiva, considerable entre las variables con p -valor = 0,000 menor a 0,05, siendo significativa, es decir que hay relación entre inteligencia emocional y Reconocimiento personal y social. Que coincide con la Tesis de Cordova, (2017) que tiene una correlación de spearman equivalente a 0,307 y un p -valor =0,017 < 0,05 el cual se obtuvo que hay relación significativa entre las variables en mención que sustentado por Sonia Palma (2006) “...tiene que ver con el modo de relación con la que se establece con los colegas de trabajo propensión valorativa de la labor en relación a la apreciación del trabajador por parte del personal asociado al puesto de trabajo en referencia a los logros laborales o por el impacto indirecto de la productividad

laboral...” se debe realizar el reconocimiento por parte del directivo correspondiente, para la motivación a un buen desempeño y se sientan satisfechos con la labor que realizan

Como se evidencia en los resultados, la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local de Existe un rango medio entre los componentes de la satisfacción laboral: significación de la tarea, beneficios económicos y reconocimiento personal y social ya que influye la inteligencia emocional es decir que la relación directa es de causa-efecto de forma positiva y significativa en la mayoría de los servidores públicos pero no en el 100%.

Se pueda utilizar la presente tesis que sirva de base para la innovación de otros trabajos de investigación. Por lo tanto se debe mejorar con programas para elevar la inteligencia emocional y obtener una mayor satisfacción laboral.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se acepta la relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los servidores de la Unidad de Gestión educativa Local mariscal Nieto de Moquegua. Se obtuvo un coeficiente (r de Pearson de 0,744 y p-valor = 0,000 < a 0,05), obteniéndose una correlación positiva considerable entre las variables por lo que se puede aseverar que, cuando la inteligencia emocional es adecuada, el personal se encuentra satisfecho con su labor en un nivel alto.

SEGUNDA: La aceptación de la relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y condiciones de trabajo. Se obtuvo un coeficiente (r de Pearson de 0,737 y p-valor = 0,000 menor a 0,05), obteniéndose una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión, es decir que hay relación significativa entre inteligencia emocional y condiciones de trabajo.

TERCERA: se verifica la existencia que la relación es directa y significativa entre inteligencia emocional y significancia de la tarea. Se obtuvo un coeficiente (r de Pearson de 0,588 y p-valor = 0,000 < a 0,05), existiendo una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión lo que significa la relación entre inteligencia emocional y significancia de la tarea.

CUARTA: De los resultados obtenidos indican la existencia de una correlación considerable entre inteligencia emocional y beneficios económicos. Se alcanzó un coeficiente (r de Pearson de 0,495 con p-valor = 0,000 < a 0,05), obteniéndose una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión es significativa, es decir existe relación entre inteligencia emocional y beneficios económicos.

QUINTA: De los resultados obtenidos indican que hay una correlación considerable entre inteligencia emocional y Reconocimiento personal y social. Se obtuvo un coeficiente (r de Pearson de 0,597 y p-valor = 0,000 menor a 0,05), se observa que es una correlación positiva

considerable entre la variable y la dimensión es significativa, es decir existe relación entre inteligencia emocional y Reconocimiento personal y social.

VI. RECOMENDACIONES

Primero El Directivo, jefes de áreas e inmediatos, deben recibir charlas o cursos para un buen manejo de habilidades blandas y directivas para que practiquen una efectiva comunicación asertiva con el personal que está a su cargo.

Segundo El Directivo, jefes de área y Personal que integran las comisiones de la Institución, deberán evaluar las diferentes actividades, compromisos de desempeño y otros, que integran comisiones, para analizar los logros y dificultades de las mismas. Para el reconocimiento y felicitación oportuna del personal involucrado, para un mayor desempeño y satisfacción laboral del mismo.

Tercero El Director de la UGEL Mariscal Nieto deberá implementar talleres con instituciones o especialista profesional sobre inteligencia emocional y coaching, dirigido a todos los servidores públicos para que logren expresar correctamente sus sentimientos, generar confianza, comunicación asertiva y acertada toma de decisiones.

Cuarto El Director deberá gestionar para que el personal a su cargo que percibe la remuneración por la modalidad de Terceros, se les pueda incrementar el sueldo, a más del mínimo vital.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R. L. (julio de 2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables en tres municipalidades*. Tesis para obtener el grado de magister en Administración estratégica de empresas. Surco, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del banco de la Nación Tacna, 2017*. Para obtener el grado académico de Maestro en administración y Dirección de empresas. Tacna, Perú: Universidad privada de Tacna
- Cordova, D. (2017). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Callao, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Cuadra, A. V. (2010). *Efecto de un programa de Psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. Universidad de Tarapacá-Chile. Salud y Sociedad, 12*.
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional en la empresa* (Trabajo original publicado en 1998). Buenos Aires, Argentina.
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la investigación 6° ed*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mamani, D. (2014). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro Red Jose Antonio Encinas-Puno 2013*. para optar el título de licenciada en enfermería. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano”.

Noris, L. (Diciembre de 2014). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del Municipio Tinaquillo, estado cojedes*. para optar el título de Magister en educación, Mención Gerencia avanzada en educación. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Saboral (SL - SPC)*. manual. Lima, Perú: Cartolan EIRL.

Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral-2016*. tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Huaral, Perú.

Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S:A de la ciudad de Quetzal Tenango)*. Tesis par el grado academico de licenciada. Quetzaltenango , Guatemala: Universidad Rafael Landívar

R.M. N° 644-2016-MINEDU. (15 de diciembre de 2016). *Normas y Orientaciones para el desarrollo del año escolar 2017 en instituciones educativas y programas educativos de la educación básica: responsabilidades de las DRE /GRE y las UGEL*. Lima.

Revilla, N. (2017). *Motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de las unidades ejecutoras de educación de Moquegua,2016* . para optar el grado académico de Doctor en Educación. Moquegua, Perú: Universidad Jose Carlos Mariategui.

Ricse, K. (2018). *Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institucion educativa Santa rosa de Trujillo. año 2017*. Tesis para obtener el

grado académico de Maestra en administración de la educación. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Sanchez, M. (2006). *Inteligencia emocional, inteligencia cognitiva y rendimiento académico en alumnos de la facultad de psicología*. Tesis como requisito parcial para obtener el grado de maestría en ciencias. Monterrey, México: Universidad Autónoma de nuevo Leon.

Tocto, E. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación primaria de la I.E.P Nuestra señora de la anunciación de Huachohuaura, 2016*. para optar el grado académico de Magister en Psicología de la educación. Lima, Perú: Universidad Católica San José.

UNESCO. (2014). *Estrategia de Educación de la UNESCO 2014 - 2021*. Recuperado. Francia <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002312/231288s.pdf>.

UNESCO. (Septiembre de 2015). *La UNESCO y los objetivos de Desarrollo Sostenible*. New York, Recuperado: <https://es.unesco.org/sdgs>.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de la inteligencia emocional que Ud. Tiene para el desempeño de sus funciones. Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas. Marque con una X

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

N°	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	Se considera una persona exitosa					
2	Sé enfada constantemente					
3	Reconoce sus errores					
4	Le gusta asumir desafíos					
5	Es capaz de manifestar sus emociones					
6	Es tolerante ante los insultos					
7	En situaciones sociales, puede controlar su comportamiento					
8	Se angustia ante situaciones negativas					
9	Se deja llevar por una situación aunque no esté de acuerdo con ella					
10	Es capaz de hablar en público aún, cuando siente un poco de vergüenza					
11	Cuando se desanima puede recuperar la confianza					
12	Es capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee					
13	Necesita del reconocimiento para lograr sus metas					
14	Se motiva a sí mismo cuando alcanza una meta.					
15	Asume los retos para aprender					
16	Se demora en establecer contacto con los demás					
17	Puede mediar conflictos con los demás					
18	Proporciona apoyo a los demás para que se sientan bien					
19	Ayuda al grupo a controlar sus emociones					
20	Se acerca a alguien cuando es excluido por otros niños					

ANEXO 2 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción laboral que Ud. Tiene para el desempeño de sus funciones. Es totalmente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas. Marque con una X

Lee de forma detenida cada enunciado y marque según Ud. considere:

N°	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, Iluminación)					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
5	Me gusta el horario de trabajo					
6	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
7	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
8	Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
9	Las tareas que realizo las percibo que son muy importantes.					
10	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
11	mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
12	Me gusta el trabajo que realizo					
13	Me siento feliz con los resultados que logro en el trabajo					
14	Siento que el sueldo que gano es bastante aceptable					
15	Mi remuneración me permite cubrir mis expectativas económicas					
16	la sensación que tengo de mi trabajo es que estoy dando más de lo debido.					
17	Siento que recibo un buen trato por mis superiores.					
18	Mis superiores valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
19	Me reconocen por la labor desplegada que realizo en mi trabajo.					
20	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias es reconocido					

MATRIZ DE VALIDACIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Goleman, 1995, p.89). "capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones"	AUTOCONCIENCIA	Identifica su estado de ánimo	1. Me considero una persona exitosa.																	
			2. Sé cuándo comienzo a enfadarme.																	
		Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones	3. Reconozco cuando cometo un error.																	
			4. Me gustan los desafíos complejos.																	
			5. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones.																	
	AUTOCONTROL	Dirige oportunamente excitaciones nerviosas	6. Me describo como una persona que tolera los insultos.																	
			7. En situaciones sociales, puedo modificar mi comportamiento si es necesario.																	
		Mantiene el control de sus emociones	8. Me angustia cuando pienso en sentimientos negativos.																	
			9. Me dejo llevar por una situación aunque no esté de acuerdo con ella.																	
			10. Soy capaz de hablar en público aún, cuando siento un poco de vergüenza.																	
	AUTOMOTIVACIÓN	Hacé uso del sistema emocional	11. Cuando me desanimo puedo recuperar la confianza.																	
			12. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee.																	
		Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos	13. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas.																	
			14. Me recompensó a mí mismo cuando alcanzo una meta.																	
			15. Veo los retos como obstáculos para aprender.																	
	RELACIONES INTERPERSONALES	Es capaz de idear tácticas de persuasión	16. Me demoro en establecer contacto con los demás.																	
			17. Puedo mediar conflictos con los demás.																	
		Escucha resueltamente a sus pares.	18. Proporciono apoyo y consejos a los demás para que se sientan bien.																	
			19. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones.																	
			20. Me acerco a alguien cuando es excluido por otras personas.																	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : FICHA DE EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
2. **OBJETIVO** : Determinar el nivel de inteligencia emocional
3. **DIRIGIDO A** : Servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto"
4. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Berrospi Lambrouso Edgardo Roman
5. **GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor
6. **VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN LABORAL (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cual agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Presenta los siguientes niveles a través de cuatro factores:	CONDICIONES DE TRABAJO	Satisfacción con el ambiente físico	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.															
			2. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación).															
			3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					✓			✓				✓			
		Satisfacción con el trabajo en general	4. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales v/o inmuebles).								✓				✓			
			5. Me gusta el horario de trabajo.								✓				✓			
	SATISFACCIÓN DE LA TAREA	Satisfacción con las oportunidades	6. Me siento realmente útil con la labor que realizo.												✓			
			7. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.								✓				✓			
			8. Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.								✓				✓			
		Satisfacción con su trabajo	9. Las tareas que realizo las percibo que son muy importantes.					✓			✓				✓			
			10. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser								✓				✓			
		Satisfacción para decidir automáticamente	11. mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.								✓				✓			
			12. Me gusta el trabajo que realizo								✓				✓			
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	Satisfacción con la remuneración	13. Me siento feliz con los resultados que logro en el trabajo												✓			
			14. Siento que el sueldo que gano es bastante aceptable					✓			✓				✓			
			15. Mi remuneración me permite cubrir mis expectativas económicas								✓				✓			
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL	Satisfacción subordinado-supervisor	16. la sensación que tengo de mi trabajo es que estoy dando más de lo debido.												✓			
			17. Siento que recibo un buen trato por mis superiores.								✓				✓			
			18. Mis superiores valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					✓			✓				✓			
		Satisfacción de reconocimiento-autoridad	19. Me reconocen por la labor desplegada que realizo en mi trabajo.								✓				✓			
			20. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias es reconocido										✓		✓			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : FICHA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL
2. **OBJETIVO** : Determinar el nivel de satisfacción laboral
3. **DIRIGIDO A** : Servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local "Mariscal Nieto"
4. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : *Berrasio Zambrano Edgardo Roman*
5. **GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : *Doctor*
6. **VALORACIÓN:**

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Goleman, 1995, p.89). "capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones"	AUTOCONOCIMIENTO	Identifica su estado de ánimo	1. Me considero una persona exitosa.																		
			2. Sé cuándo comienzo a enfadarme.																		
		Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones	3. Reconozco cuando cometo un error.																		
	4. Me gustan los desafíos complejos.																				
	Valora sus capacidades	5. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones.																			
	AUTOCONTROL	Dirige oportunamente excitaciones nerviosas	6. Me describo como una persona que tolera los insultos.																		
			7. En situaciones sociales, puedo modificar mi comportamiento si es necesario.																		
		Mantiene el control de sus emociones	8. Me angustio cuando pienso en sentimientos negativos.																		
			9. Me dejo llevar por una situación aunque no esté de acuerdo con ella.																		
	Asume responsabilidades de su desempeño.	10. Soy capaz de hablar en público aún, cuando siento un poco de vergüenza.																			
	AUTOMOTIVACIÓN	Hace uso del sistema emocional	11. Cuando me desanimo puedo recuperar la confianza.																		
			12. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo desee.																		
		Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos	13. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas.																		
			14. Me recompensó a mí mismo cuando alcanzo una meta.																		
			15. Veo los retos como obstáculos para aprender.																		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Es capaz de idear tácticas de persuasión	16. Me demoro en establecer contacto con los demás.																		
			17. Puedo mediar conflictos con los demás.																		
		Escucha resueltamente a sus pares.	18. Proporciono apoyo y consejos a los demás para que se sientan bien.																		
19. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones.																					
20. Me acerco a alguien cuando es excluido por otras personas.																					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : FICHA DE EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
2. **OBJETIVO** : Determinar el nivel de inteligencia emocional
3. **DIRIGIDO A** : Servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto"
4. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Santos Alvarez Luis Alberto
5. **GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor
6. **VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : FICHA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL
2. **OBJETIVO** : Determinar el nivel de satisfacción laboral
3. **DIRIGIDO A** : Servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local "Mariscal Nieto"
4. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Santos Alvarez Luis Alberta
5. **GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor
6. **VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN V/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL (Goleman, 1995, p.89). "capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones"	AUTOCONOCIMIENTO	Identifica su estado de ánimo	1. Me considero una persona exitosa.								✓		✓		✓		
			2. Sé cuándo comienzo a enfadarme.										✓		✓		
		Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones	3. Reconozco cuando cometo un error.						✓			✓		✓			
	4. Me gustan los desafíos complejos.										✓		✓				
	AUTOCONTROL	Dirige oportuna y oportunamente excitaciones nerviosas	5. Soy capaz de interpretar correctamente mis propias emociones								✓		✓				
			6. Me describo como una persona que tolera los insultos								✓		✓				
		7. En situaciones sociales, puedo modificar mi comportamiento si es necesario						✓			✓		✓				
	AUTOMOTIVACIÓN	Mantiene el control de sus emociones	8. Me angustio cuando pienso en sentimientos negativos								✓		✓				
			9. Me dejo llevar por una situación aunque no esté de acuerdo con ella								✓		✓				
		10. Soy capaz de hablar en público aún, cuando siento un poco de vergüenza								✓		✓					
	RELACIONES INTERPERSONALES	Hace uso del sistema emocional	11. Cuando me desanimo puedo recuperar la confianza								✓		✓				
			12. Soy capaz de iniciar una acción en el momento que lo deseé						✓			✓		✓			
		RELACIONES INTERPERSONALES	Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos	13. Necesito del reconocimiento para lograr mis metas								✓		✓			
	14. Me recompensó a mí mismo cuando alcanzo una meta.										✓		✓				
	15. Veo los retos como obstáculos para aprender										✓		✓				
	RELACIONES INTERPERSONALES	Es capaz de idear tácticas de persuasión	16. Me demoro en establecer contacto con los demás								✓		✓				
			17. Puedo mediar conflictos con los demás								✓		✓				
		Escucha respetuosamente a sus pares.	18. Proporciono apoyo y consejos a los demás para que se sientan bien								✓		✓				
			19. Ayudo a un grupo a controlar sus emociones								✓		✓				
		Resuelve y negocia los desacuerdos del entorno donde se desenvuelve.	20. Me acerco a alguien cuando es excluido por otras personas								✓		✓				


UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJA

Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA
SEDE MOQUEGUA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : FICHA DE EVALUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
2. **OBJETIVO** : Determinar el nivel de inteligencia emocional
3. **DIRIGIDO A** : Servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto"
4. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Ordoño Allca José Luis
5. **GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Magister Administración Educación
6. **VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

 UCY UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO


Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA
SEDE MOQUEGUA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			relación entre el indicador y el ítem		relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN LABORAL (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Presenta los siguientes niveles a través de cuatro factores:	CONDICIONES DE TRABAJO	Satisfacción con el ambiente físico	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la						✓		✓		✓				
			2. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación,								✓		✓				
			3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es					✓			✓		✓				
		Satisfacción con el trabajo en general	4. Existen las comodidades para un buen desempeño de las								✓		✓				
			5. Me gusta el horario de trabajo								✓		✓				
	SATISFACCIÓN DE LA TAREA	Satisfacción con las oportunidades	6. Me siento realmente útil con la labor que realizo								✓		✓				
			7. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.								✓		✓				
			8. Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					✓			✓		✓				
		Satisfacción con su trabajo	9. Las tareas que realizo las percibo que son muy importantes.								✓		✓		✓		
			10. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser								✓		✓		✓		
		Satisfacción para decidir automáticamente	11. mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.								✓		✓		✓		
			12. Me gusta el trabajo que realizo								✓		✓		✓		
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	Satisfacción con la remuneración	13. Me siento feliz con los resultados que logro en el trabajo								✓		✓		✓		
			14. Siento que el sueldo que gano es bastante aceptable						✓				✓		✓		
			15. Mi remuneración me permite cubrir mis expectativas económicas								✓		✓		✓		
	RECONOCIMIENTO PERSONAL	Satisfacción subordinado-supervisor	16. la sensación que tengo de mi trabajo es que estoy dando más de lo debido.								✓		✓		✓		
			17. Siento que recibo un buen trato por mis superiores.								✓		✓		✓		
			18. Mis superiores valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.						✓				✓		✓		
		Satisfacción de reconocimiento-autoridad	19. Me reconocen por la labor desplegada que realizo en mi								✓		✓		✓		
			20. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias es								✓		✓		✓		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : FICHA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL
2. OBJETIVO : Determinar el nivel de satisfacción laboral
3. DIRIGIDO A : Servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto"
4. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ordoño Allca José Luis
5. GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister Administración Educación
6. VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA
SEDE MOQUEGUA

BASE DE DATOS

N°	I1	I2	I3	I4	I5	D1	I6	I7	I8	I9	I10	D2	I11	I12	I13	I14	I15	D3	I16	I17	I18	I19	I20	D4	SL	
1	5	4	5	3	3	20	4	4	3	3	3	17	4	3	5	4	5	21	4	5	4	4	5	22	80	
2	4	4	5	3	3	19	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	74	
3	3	3	3	4	2	15	4	3	3	2	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	69	
4	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	22	88	
5	5	4	5	4	4	22	3	5	5	4	4	21	5	4	5	4	5	23	4	5	3	5	5	22	88	
6	5	4	4	4	4	21	5	3	3	4	2	17	3	3	4	4	5	20	5	5	4	4	5	23	81	
7	5	3	5	3	3	19	4	3	2	3	3	15	4	3	4	4	5	20	4	5	3	3	5	20	74	
8	5	4	5	3	3	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	5	23	86	
9	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	4	19	4	3	5	3	5	20	3	5	4	4	5	21	77	
10	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	70	
11	2	3	3	3	3	14	5	3	3	3	2	16	3	2	5	5	5	20	5	5	4	4	4	5	23	73
12	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	84	
13	4	4	4	4	3	19	3	5	3	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	5	3	4	5	21	80	
14	4	3	4	4	4	19	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	5	23	89	
15	3	5	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	81	
16	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	90	
17	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	74	
18	4	3	3	3	3	16	3	3	4	2	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	68	
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	87	
20	5	3	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	69	
21	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	81	
22	3	4	4	4	3	18	4	5	3	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	84	
23	4	3	5	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	72	
24	4	4	5	4	3	20	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	75	
25	3	4	4	4	4	19	4	3	2	3	4	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	19	73	
26	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	79	
27	3	3	4	4	3	17	5	1	1	2	4	13	5	3	5	4	5	22	4	5	4	4	4	21	73	
28	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	76	
29	4	5	4	5	4	22	5	4	3	4	4	20	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24	90	
30	4	3	4	3	3	17	4	2	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	69	
31	4	5	4	5	4	22	4	3	4	4	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	84	
32	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17	3	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	73	
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	81	
34	5	3	4	3	4	19	4	3	1	3	3	14	5	4	5	5	5	24	5	5	3	3	5	21	78	
35	4	3	3	4	3	17	3	4	3	4	4	18	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	79	
36	4	3	3	3	3	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77	
37	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	75	
38	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	89	
39	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	72	
40	3	3	4	3	3	16	5	3	3	3	3	17	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	79	
41	3	2	4	4	4	17	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	68	
42	4	3	4	3	3	17	5	3	3	4	3	18	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21	78	
43	5	3	4	5	4	21	4	3	2	4	4	17	3	4	5	4	5	21	4	5	4	4	5	22	81	
44	5	3	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	5	20	4	5	2	4	4	19	75	
45	3	4	4	3	3	17	2	3	4	4	4	17	4	4	3	2	2	15	2	2	3	4	4	15	64	
46	3	3	3	4	4	17	4	4	2	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	70	
47	4	3	5	2	3	17	3	4	2	4	3	16	4	3	4	4	5	20	4	5	4	2	4	19	72	
48	4	3	3	5	2	17	3	2	2	3	1	11	4	1	3	3	2	13	3	2	3	3	4	15	56	
49	4	3	4	4	2	17	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18	3	4	3	3	4	17	69	
50	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	3	20	4	4	5	4	3	20	4	3	4	4	4	19	82	
51	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	72	
52	5	4	5	4	3	21	5	3	3	4	4	19	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	4	21	81	
53	3	2	3	3	4	15	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	5	19	4	5	3	4	3	19	71	
54	5	4	4	4	4	21	5	4	2	4	3	18	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	4	21	82	
55	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	75	
56	4	4	3	4	4	19	5	4	3	3	4	19	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	84	
57	3	4	4	4	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22	5	5	4	3	4	21	82	
58	5	3	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	75	
59	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	63	
60	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	3	17	73	
61	4	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	68	
62	4	5	4	4	3	20	4	4	2	3	4	17	5	4	5	5	4	23	5	4	4	4	4	21	81	
63	4	3	4	3	3	17	4	2	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	69	
64	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	82	
65	5	4	4	4	4	21	5	5	3	4	4	21	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24	89	
66	5	4	4	4	3	20	4	3	3	3	3	16	4	3	4	5	4	20	5	4	3	4	4	20	76	
67	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	89	

BASE DE DATOS

Nº	S1	S2	S3	S4	S5	D5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	D6	S13	S14	S15	D7	S16	S17	S18	S19	S20	D8	SS
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	3	5	2	10	5	2	5	4	5	21	79
2	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	2	9	3	2	4	4	4	17	67
3	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	4	3	24	3	4	3	10	4	3	4	4	4	19	71
4	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	4	13	4	4	5	4	5	22	85
5	5	4	3	4	5	21	4	4	4	5	4	4	4	29	5	5	3	13	5	3	5	5	4	22	85
6	4	4	4	5	5	22	4	4	3	5	4	4	3	27	4	4	3	11	4	3	4	4	5	20	80
7	4	3	3	5	4	19	4	3	2	4	4	3	5	25	3	4	2	9	4	2	5	4	5	20	73
8	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	3	4	30	4	4	4	12	4	4	5	5	5	23	89
9	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	3	3	4	25	3	3	3	9	3	3	4	5	4	19	72
10	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	4	4	4	25	3	4	3	10	4	3	4	4	3	18	71
11	3	3	4	5	5	20	5	3	2	3	4	4	3	24	3	4	3	10	4	3	4	5	4	20	74
12	4	4	4	5	5	22	5	4	3	5	5	4	4	30	4	4	5	13	4	5	5	5	5	24	89
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	3	11	4	3	3	4	5	19	75
14	3	4	4	5	4	20	4	3	4	4	4	4	4	27	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18	74
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	3	13	5	3	4	4	4	20	81
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	100
17	4	2	2	4	4	16	5	3	3	4	4	4	4	27	4	4	2	10	4	2	4	5	4	19	72
18	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	4	4	5	29	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16	76
19	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	5	4	31	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	95
20	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	3	4	3	25	3	4	3	10	4	3	4	3	5	19	72
21	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	4	12	4	4	5	5	5	23	83
22	5	4	5	5	4	23	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	83
23	3	3	3	4	4	17	4	4	4	5	5	4	4	30	4	5	4	13	5	4	4	4	5	22	82
24	3	3	3	4	4	17	4	5	4	4	3	4	5	29	3	4	3	10	4	3	5	5	5	22	78
25	4	4	4	4	4	20	4	3	2	3	4	4	4	24	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	74
26	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22	80
27	3	3	3	4	4	17	4	3	1	1	3	2	2	16	3	3	1	7	3	1	4	4	4	16	56
28	4	4	3	5	5	21	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	3	11	4	3	5	4	4	20	78
29	5	4	4	5	5	23	5	4	3	4	5	5	5	31	4	5	4	13	5	4	4	4	4	21	88
30	4	3	3	4	4	18	4	3	2	4	4	3	4	24	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19	71
31	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	5	4	4	30	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22	85
32	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	3	4	4	24	1	2	1	4	2	1	4	4	4	15	61
33	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	4	3	24	3	4	4	11	4	4	5	4	5	22	75
34	4	3	4	5	5	21	4	3	1	4	4	4	4	24	3	5	3	11	5	3	4	5	5	22	78
35	3	3	3	5	5	19	5	3	2	3	5	4	3	25	4	3	2	9	3	2	4	4	3	16	69
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	80
37	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	3	3	24	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	72
38	5	4	4	5	5	23	5	4	3	4	5	5	4	30	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22	87
39	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	3	4	23	3	4	3	10	4	3	4	4	4	19	70
40	5	3	3	5	5	21	5	4	3	4	4	3	3	26	3	4	3	10	4	3	5	5	4	21	78
41	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	3	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	71
42	5	5	4	5	4	23	4	4	3	3	4	4	4	26	3	4	3	10	4	3	4	4	4	19	78
43	5	3	3	4	5	20	4	4	2	3	4	3	5	25	2	4	3	9	4	3	5	5	5	22	76
44	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	3	4	24	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23	76
45	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	2	10	4	2	4	3	4	17	67
46	3	4	4	5	4	20	4	4	2	5	4	3	5	27	4	3	4	11	3	4	4	3	5	19	77
47	3	2	3	4	4	16	3	2	2	4	4	3	4	22	1	3	2	6	3	2	4	4	4	17	61
48	4	3	3	3	3	16	4	2	2	4	4	3	3	22	4	2	1	7	2	1	4	3	5	15	60
49	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	4	3	4	26	2	4	3	9	4	3	4	4	4	19	70
50	5	4	3	4	5	21	4	3	4	4	5	4	5	29	4	3	4	11	3	4	4	3	4	18	79
51	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	3	3	25	3	4	3	10	4	3	4	4	4	19	73
52	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	3	4	25	4	5	5	14	5	5	5	4	5	24	83
53	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	4	3	24	5	5	4	14	5	4	3	3	4	19	77
54	4	4	4	5	5	22	5	4	3	4	4	3	3	26	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	85
55	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	79
56	5	4	5	5	5	24	5	4	4	4	4	4	5	30	3	3	4	10	3	4	4	5	5	21	85
57	4	5	5	4	5	23	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	12	4	4	3	4	5	20	80
58	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	4	3	22	2	3	3	8	3	3	4	4	3	17	67
59	4	3	4	4	4	19	4	3	3	5	4	4	4	27	4	3	3	10	3	3	4	4	5	19	75
60	2	3	3	4	4	16	4	4	3	2	3	2	1	19	2	4	4	10	4	4	3	2	3	16	61
61	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	3	2	1	20	4	4	3	11	4	3	4	3	5	19	68
62	3	4	4	4	5	20	4	3	2	3	3	5	4	24	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	82
63	4	3	3	4	4	18	4	3	2	4	4	3	4	24	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19	71
64	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	4	5	32	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	88
65	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	13	4	4	4	4	5	21	87
66	4	4	4	5	5	22	4	3	3	3	4	3	3	23	4	3	3	10	3	3	5	5	4	20	75
67	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	4	4	29	3	4	4	11	4	4	4	3	4	19	81



GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN
MOQUEGUA

UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL
MARISCAL NIETO

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

Moquegua, 04 JUL. 2018

CARTA N° 0829 -2018-GRM/GRE/UGEL “MN”-DIR

SEÑORA

Prof. JUDITH ANA DELGADO QUENAYA
Dirección: Urb. E. López Albújar M-7 II Etapa C.P. San Antonio

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO

REF. : EXPEDIENTE N° 19249-2018

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, de acuerdo al documento de la referencia se le otorga la AUTORIZACIÓN correspondiente para aplicación del cuestionario sobre “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral” de los Trabajadores de la Sede Administrativa, para la realización del trabajo de Tesis para optar el Grado de Magister en Administración de Educación de la Universidad “César Vallejo”.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
LIC. GUSTAVO ALEJO COAYLA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
MARISCAL NIETO

GAC/D.UGEL“MN”
Llm/Sec.
C.c./Arch.

Dirección : Prolongación Calle Los Ángeles Mz G Lote 2 – Asociación de Vivienda Empleados de INADE C.P. “Los Ángeles”
Pag.Web: www.ugelmariscalnieto.gob.pe





MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS																																																						
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: P.E.1 ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018? P.E.2 ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018? P.E.3 ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018? P.E.4 ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto de Moquegua-2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: O.E.1 Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las condiciones de trabajo de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018 O.E.2 Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018 O.E.3 Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018 O.E.4 Determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua-2018</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H.E.1 Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y l las condiciones de trabajo de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018 H.E.2 Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y la significancia de la tarea de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018 H.E.3 Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y los beneficios económicos de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018 H.E.4 Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el reconocimiento personal de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018</p>	<p>VARIABLE 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL Definición operacional: La inteligencia emocional se evaluará en las dimensiones: Autoconocimiento, autocontrol, automotivación y dominio de relaciones interpersonales. Esta variable se evaluará mediante un cuestionario que constará de 20 ítems.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimen siones</th> <th style="width: 60%;">Indicadores</th> <th style="width: 25%;">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Autoco nocimi ento</td> <td>Identifica su estado de ánimo</td> <td>1,2</td> </tr> <tr> <td>Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Valora sus capacidades</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Autoco ntrol</td> <td>Dirige oportunamente excitaciones nerviosas</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Mantiene el control de sus emociones</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Asume responsabilidades de su desempeño</td> <td>9,10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Autom otivaci ón</td> <td>Hace uso del sistema emocional</td> <td>11,12</td> </tr> <tr> <td>Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Mantiene pensamientos positivos</td> <td>14,15</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Relacio nes</td> <td>Es capaz de idear tácticas de persuasión</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Escucha resueltamente a sus pares</td> <td>17,18</td> </tr> <tr> <td>Resuelve y negocia los desacuerdos del entorno</td> <td>19,20</td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL Definición operacional: La satisfacción laboral se evaluará en las dimensiones: Condiciones de trabajo, significancia de la tarea, beneficios económicos, reconocimiento personal y social. Esta variable se evaluará mediante un cuestionario que constará de 20 ítems.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 60%;">Indicadores</th> <th style="width: 25%;">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Condiciones de trabajo</td> <td>Satisfacción con el ambiente físico</td> <td>1,2,3</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con el trabajo en general</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Significancia de la tarea</td> <td>Satisfacción con las oportunidades</td> <td>6,7,8</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con su trabajo</td> <td>9,,10</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción para decidir automáticamente</td> <td>11,12</td> </tr> <tr> <td>Beneficios económicos</td> <td>Satisfacción con la remuneración</td> <td>13,14,15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Reconocimie nto personal y social</td> <td>Satisfacción subordinado-supervisor</td> <td>16,17,18</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción de reconocimiento- autoridad</td> <td>19,20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimen siones	Indicadores	Ítems	Autoco nocimi ento	Identifica su estado de ánimo	1,2	Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones	3,4	Valora sus capacidades	5	Autoco ntrol	Dirige oportunamente excitaciones nerviosas	6,7	Mantiene el control de sus emociones	8	Asume responsabilidades de su desempeño	9,10	Autom otivaci ón	Hace uso del sistema emocional	11,12	Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos	13	Mantiene pensamientos positivos	14,15	Relacio nes	Es capaz de idear tácticas de persuasión	16	Escucha resueltamente a sus pares	17,18	Resuelve y negocia los desacuerdos del entorno	19,20	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Condiciones de trabajo	Satisfacción con el ambiente físico	1,2,3	Satisfacción con el trabajo en general	4,5	Significancia de la tarea	Satisfacción con las oportunidades	6,7,8	Satisfacción con su trabajo	9,,10	Satisfacción para decidir automáticamente	11,12	Beneficios económicos	Satisfacción con la remuneración	13,14,15	Reconocimie nto personal y social	Satisfacción subordinado-supervisor	16,17,18	Satisfacción de reconocimiento- autoridad	19,20	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional Transeccional.</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Dónde: M : Muestra, trabajadores O₁: Inteligencia emocional O₂: Satisfacción laboral r : Coeficiente de correlación.</p> <p>Población: 67 servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua -2018</p> <p>Muestra: A través de un muestreo no probabilístico se obtuvo la muestra censal de 67 servidores públicos, que es igual a la población.</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario 1 Cuestionario 2 Satisfacción laboral</p>
Dimen siones	Indicadores	Ítems																																																									
Autoco nocimi ento	Identifica su estado de ánimo	1,2																																																									
	Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones	3,4																																																									
	Valora sus capacidades	5																																																									
Autoco ntrol	Dirige oportunamente excitaciones nerviosas	6,7																																																									
	Mantiene el control de sus emociones	8																																																									
	Asume responsabilidades de su desempeño	9,10																																																									
Autom otivaci ón	Hace uso del sistema emocional	11,12																																																									
	Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos	13																																																									
	Mantiene pensamientos positivos	14,15																																																									
Relacio nes	Es capaz de idear tácticas de persuasión	16																																																									
	Escucha resueltamente a sus pares	17,18																																																									
	Resuelve y negocia los desacuerdos del entorno	19,20																																																									
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																									
Condiciones de trabajo	Satisfacción con el ambiente físico	1,2,3																																																									
	Satisfacción con el trabajo en general	4,5																																																									
Significancia de la tarea	Satisfacción con las oportunidades	6,7,8																																																									
	Satisfacción con su trabajo	9,,10																																																									
	Satisfacción para decidir automáticamente	11,12																																																									
Beneficios económicos	Satisfacción con la remuneración	13,14,15																																																									
Reconocimie nto personal y social	Satisfacción subordinado-supervisor	16,17,18																																																									
	Satisfacción de reconocimiento- autoridad	19,20																																																									

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto" de Moquegua-2018						
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACION
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones.	Es el puntaje obtenido a través de la escala valorativa de Inteligencia emocional	1. Autoconocimiento 2. Autorregulación 3. Motivación 4. Habilidades sociales	1. Identifica su estado de ánimo 2. Reconoce sus emociones, fortalezas y limitaciones 3. Valora sus capacidades 4. Dirige oportunamente excitaciones nerviosas 5. Mantiene el control de sus emociones 6. Asume responsabilidades de su desempeño. 7. Hace uso del sistema emocional 8. Canaliza sus emociones en pro de sus objetivos 9. Mantiene pensamientos positivos. 10. Es capaz de idear tácticas de persuasión 11. Escucha resueltamente a sus pares. 12. Resuelve y negocia los desacuerdos del entorno donde se desenvuelve.	1,2 3,4 5 6,7 8 9,10 11,12 13 14,15 16 17,18 19,20	1. Nunca 2. Raramente 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

SATISFACCIÓN LABORAL	<p>(Palma, 2005) Permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Presenta los siguientes niveles a través de cuatro factores:</p>	<p>Es el puntaje obtenido a través de la escala valorativa de satisfacción laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de trabajo 2. Significación de la tarea 3. Beneficios económicos. 4. Reconocimiento personal y/o social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción con el ambiente físico. 2. Satisfacción con el trabajo en general 3. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. 4. Satisfacción con la forma que realiza su trabajo 5. Satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente 6. Satisfacción con la relación subordinado-supervisor 7. Satisfacción con la remuneración 8. Satisfacción con el reconocimiento que recibe de la autoridad por su esfuerzo y trabajo. 	<p>1,2,3 4,5 6,7,8 9,10 11,12 13,14,15 16,17,18 19,20</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Raramente 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
----------------------	--	--	---	--	---	---

Ficha Técnica de Inteligencia emocional

- A. Nombre: cuestionario de Inteligencia emocional
- B. Objetivo: Determinar de manera individual el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional
- C. Autor: Según Dimensiones de Goleman
- D. Adaptación: Adaptado por Delgado Quenaya Judith Ana
- E. Administración: Individual
- F. Duración: 20 minutos
- G. Sujetos de Aplicación: Servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local Mariscal Nieto Moquegua
- H. Técnica: Encuesta
- I. Instrumento: Cuestionario
- J. Puntuación y escala de calificación

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	siempre

Ficha Técnica de Satisfacción laboral

- A. Nombre: cuestionario de Satisfacción laboral
- B. Objetivo: Determinar de manera individual el nivel de desarrollo de la Satisfacción laboral
- C. Autor: Según las Dimensiones de Palma
- D. Adaptación: Adaptado por Delgado Quenaya Judith Ana
- E. Administración: Individual
- F. Duración: 20 minutos
- G. Sujetos de Aplicación: Servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local Mariscal Nieto Moquegua
- H. Técnica: Encuesta
- I. Instrumento: Cuestionario
- J. Puntuación y escala de calificación

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	siempre

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TITULO

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018.

2. AUTORA

Judith Ana Delgado Quenaya email: judithdelgado7@gmail.com

3. RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la Satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua- 2018

La investigación fue de tipo no experimental, es decir no hubo manipulación de las variables, presenta el diseño transversal de nivel correlacional, porque se describió la relación entre las variables en un tiempo determinado. Se aplica a una muestra censal de 67 servidores públicos que laboran en la unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto durante el 2018. Para recolectar los datos, se utiliza la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 20 ítems para la variable inteligencia emocional y 20 ítems para la variable Satisfacción laboral. De elaboración propia orientadas en las teorías de Goleman para inteligencia emocional y la teoría Ramírez y Palma para la variable Satisfacción Laboral que fue piloteada en la Gerencia Regional de Educación y Validada por juicio de expertos, por el método de consistencia interna o prueba de confiabilidad por alpha de cronbach de inteligencia emocional fue 0,874 y de satisfacción laboral fue 0,890. El proceso de análisis estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la estadística inferencial con el programa estadístico SPSS 23.

Los resultados de la aplicación de esta escala valorativa a 67 servidores públicos refieren que la inteligencia emocional y satisfacción laboral demostraron que existe correlación directa y significativa. Se obtuvo un coeficiente (r de Pearson de 0,744 y p-valor = 0,000 < a 0,05), por lo que se puede afirmar que, cuando la inteligencia emocional es adecuada el nivel de satisfacción laboral es alto.

4. PALABRAS CLAVE

Inteligencia emocional Satisfacción laboral

5. ABSTRACT

The purpose of this research was to determine if there is a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction in public servants of the Local Education Management Unit "Mariscal Nieto" of Moquegua- 2018

The research was non-experimental, that is, there was no manipulation of the variables, it presents the cross-sectional design of the correlation level, because the relationship between the variables was described in a given time. It is applied to a census sample of 67 public servants who work in the Mariscal Nieto Local Educational Management unit during 2018. For the data collection, the survey technique was used, whose instrument was the 20-item Likert scale questionnaire. for the variable emotional intelligence and 20 items for the variable Work satisfaction. Self-elaboration oriented in the theories of Goleman for emotional intelligence and the Ramírez and Palma theory for the variable Labor Satisfaction that was piloted in the Regional Management of Education and Validated by expert judgment, by the internal consistency method or reliability test by Cronbach's alpha of emotional intelligence was 0.874 and job satisfaction was 0.890. The descriptive statistical processing was carried out through the Excel program and the inferential one with the statistical program SPSS 23.

The results of the application of this assessment scale to 67 public servants report that emotional intelligence and job satisfaction showed that there is a direct and significant correlation. A coefficient was obtained (Pearson's r of 0.744 and p -value = 0.000 <to 0.05), so it can be affirmed that, when emotional intelligence is adequate, the level of job satisfaction is high.

6. KEYWORDS

Emotional Intelligence and Job Satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

La línea de investigación de la presente tesis es referente a Gestión y calidad educativa se tiene antecedentes a nivel nacional.

Según Tocto, E. (2018), Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación primaria de la I.E.P Nuestra señora de la anunciación de Huacho-Huaura, 2016. Para obtener el grado académico de magister en psicología de la educación. se aplica a una muestra de 24 docentes, se utiliza cuestionarios el Inventario del cociente Emocional (ICEBar-On) de 133 ítems y la variable satisfacción laboral, se utiliza la escala de SPC-SL de 27 ítems en cuanto a las conclusiones se obtuvo una correlación de Pearson ($r=0,57$) mostrando una correlación significativa débil, entre las variables.

Entre componente interpersonal y nivel de satisfacción laboral muestra correlación significativa débil. Componente adaptabilidad con satisfacción laboral muestra correlación significativa media. Manejo estrés con satisfacción laboral muestra correlación significativa media. Componente estado de ánimo con satisfacción laboral muestra una correlación significativa débil.

La presente investigación tiene una importancia social ya que al relacionar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los servidores públicos mostraran un manejo, control, y conocerá las emociones de los demás, es muy importante que se encuentre satisfecho con la labor que desempeña.

la Unidad de Gestión educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua según la R.M N°664-2016-MINEDU tiene la responsabilidad de brindar asistencia técnica y estrategias formativas; así como supervisar y evaluar la gestión de la Instituciones Educativas públicas y privadas de Educación básica y Centros de Educación Técnico productiva de su jurisdicción. Se requiere de una serie de habilidades sociales para la toma de decisiones acertadas y articuladas entre los servidores públicos de las diferentes oficinas y áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, para que la atención al usuario sea fluida y no sea de mucha burocracia, retención o traspapelado de los expedientes remitidos. Asimismo requiere de un servidor público que tenga manejo de las habilidades blandas, frente al trabajo bajo presión, manejo de los diferentes retos y desafíos que se presentan para el cumplimiento de sus funciones dentro de su competencia, tener un manejo adecuado de la inteligencia emocional aparte de la Inteligencia cognitiva; y lo más importante que se encuentre satisfecho con la función que asume para garantizar la predisposición del servicio que presta a los usuarios. es decir El servidor público debe asumir con responsabilidad su rol para el logro de resultados y no solamente para el cumplimiento de sus funciones.

Es que la investigación tiene como propósito: Determinar la relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de gestión educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua, 2018 mediante la aplicación de cuestionarios al mismo momento y tiempo. El presente estudio tiene importancia económica, social, tecnológica y/o científica puedan controlar y manejar sus emociones frente a las exigencias de los roles y funciones para sentirse satisfecho con la labor que desarrolla en la administración pública, al manejar la presión de grupo, cumplir los plazos de cada uno de los compromisos, el trabajo en equipo, y la toma decisiones de forma acertada.

Según (R.M. N° 644-2016-MINEDU, 2016) “La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia que depende jerárquicamente de la Gerencia regional de Educación y es responsable de brindar asistencia técnica y estrategias formativas, así como supervisar y evaluar la gestión de las instituciones educativas públicas y privadas de la educación Básica y centros de educación Técnico productiva de su jurisdicción para la adecuada prestación del servicio educativo y atender los requerimientos efectuados por la comunidad educativa”. En los diferentes compromisos de Gestión de la Organización con la finalidad de la mejora de la calidad de los aprendizajes en las Instituciones educativas.

Esta investigación permitirá ampliar el conocimiento sobre el efecto que tiene la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral, así mismo identificar los factores que deberán ser modificados o a implementar para garantizar un ambiente que favorezca a la satisfacción de todo servidor para un mejor servicio al ciudadano.

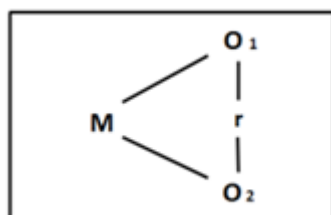
Los resultados de la investigación servirán para la mejora de la gestión de la administración pública en los servidores de la unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto para elevar el compromiso e involucramiento del personal y obtener mayores y mejores desempeños al brindar un mejor servicio al usuario, cumplir en los plazos determinados que el tramite documentario pueda fluir y ser resuelto por el área correspondiente en los plazos determinados y la administración pública mejore en su servicio. Con la finalidad de la mejora de la calidad de la educación en la Región Moquegua.

Respondiendo a la diversidad, extensión, Como ente de ejecución debe realizar los roles y compromisos institucionales que depende de las instancias superiores como la Gerencia Regional De Educación y El Ministerio de Educación.

8. METODOLOGIA

La investigación es de tipo no experimental, El diseño es correlacional, transeccional o transversal.

Según Hernández un diseño no experimental como la investigación que se realiza sin manipulación deliberada de las variables de estudio.



Dónde:

M= Muestra de servidores públicos de la Unidad de Gestión educativa Local
Mariscal Nieto de Moquegua.

O₁ = Observación de la Inteligencia emocional.

O₂ = Observación de la satisfacción laboral.

r = Relación entre las variables.

Población Muestra y Muestreo

La población

Está conformada por 67 servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local
Mariscal Nieto de Moquegua.

Muestra

Por considerar al total de la población, la muestra resulta ser de carácter censal.

Muestreo se utiliza el muestreo no probabilístico.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Encuestas de Inteligencia emocional y satisfacción laboral

Instrumento

Cuestionarios para medir la inteligencia emocional y la satisfacción laboral

Validez

Mediante juicio de tres expertos

Confiabilidad

Alfa de Cronbach 0,874 de Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach 0,890 en Satisfacción laboral

Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos se hizo de manera automatizada utilizando el soporte técnico informático SPSS versión 23 (Statistical Package For The Social Sciences). Y el Excel. El análisis de los datos se utilizó dos momentos y se usó la estadística descriptiva e inferencial.

9. RESULTADOS

La prueba de normalidad se recurrió a la prueba de Kolmogorov – Smirnov para una sola muestra. Para el contraste de normalidad de la distribución, se ha utilizado el criterio de p-valor, rechazando la hipótesis nula, al nivel cuando el p-valor es menor

que $p\text{-valor} = 0,05$ y aceptándola en caso que sea mayor que $p\text{-valor} = 0,05$ (Pérez, 2005).

Los resultados de la correlación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,744 con $p\text{-valor} = 0,000$, que es mucho menor que el nivel de significancia elegido (0,05), identifica una correlación positiva alta y significativa.

10. DISCUSIÓN

De manera general los resultados nos indican que la hipótesis planteada es aceptada, ya que existe una correlación positiva, considerable y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral ya que se obtuvo un coeficiente r de Pearson de 0,744 con $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, refutando la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación. Contrastando estos resultados se relacionan con la investigación de Tocto, (2018) que obtuvo una correlación $r=0,57$) entre ambas variables mostrando una correlación significativa débil. Y $p=0,000 < 0,05$ de los docentes. Donde se admite la hipótesis planteada de la investigación y se impugna la hipótesis nula. Lo que significa que a mayor inteligencia emocional hay mayor satisfacción laboral, siendo importante el factor persona, las personas tiene trascendental importancia en la organización y se debe velar por la satisfacción de los mismos asociada al desarrollo profesional de los trabajadores de la administración de la Institución sujeto de estudio, manejan de forma adecuada la inteligencia emocional de Goleman y se encuentran satisfechos con la labor que desempeñan. Lo que sustenta Goleman (1996) el uso inteligente de nuestras emociones, a manera de guía para nuestro comportamiento, lo que permitirá asegurar un camino de éxitos, debido a que la parte intelectual resulta no ser suficiente. Lo que se contradice con la investigación que realizó Coca, (2017) obtuvo un coeficiente de correlación a $r = 0,255$, lo cual indica que hay una correlación baja positiva y el $p\text{-valor} = 0,190 > 0,05$, por consiguiente se impugna, la hipótesis que planteo la investigación y se reconoce la hipótesis nula, es decir no existe relación significativa entre las variables, lo que indica que los docentes del nivel inicial deben realizar programas de inteligencia emocional y cursos de coaching para desarrollar la inteligencia emocional y obtener una mayor satisfacción laboral.

11. CONCLUSIONES

Se obtiene de los resultados la relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los servidores de la Unidad de Gestión educativa

Local mariscal Nieto de Moquegua, obteniéndose una correlación positiva considerable entre las variables por lo que se puede aseverar que, cuando la inteligencia emocional es adecuada, el personal se encuentra satisfecho con su labor en un nivel alto.

Se acepta que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y condiciones de trabajo. Con una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión, es significativa entre inteligencia emocional y condiciones de trabajo.

Se verifica la existencia que la relación es directa y significativa entre inteligencia emocional y significancia de la tarea. Existiendo una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión es significativa entre inteligencia emocional y significancia de la tarea.

De los resultados obtenidos indican la existencia de una correlación considerable entre inteligencia emocional y beneficios económicos. Obteniéndose una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión es significativa, es decir existe relación entre inteligencia emocional y beneficios económicos.

De los resultados obtenidos indican que hay una correlación considerable entre inteligencia emocional y Reconocimiento personal y social. Se observa que es una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión, es significativa, es decir existe relación entre inteligencia emocional y Reconocimiento personal y social.

12. REFERENCIAS

1. Alfaro, R. L. (julio de 2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables en tres municipalidades. Tesis para obtener el grado de magister en Administración estratégica de empresas. Surco, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
2. Cordova, D. (2017). Clima Organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Callao, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
3. Cuadra, A. V. (2010). Efecto de un programa de Psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. Universidad de Tarapacá-Chile. Salud y Sociedad, 12.
4. Goleman, D. (2010). La inteligencia emocional en la empresa (Trabajo original publicado en 1998). Buenos Aires, Argentina.
5. Hernandez, R. F. (2014). Metodología de la investigación 6° ed. Mexico: Mc Graw Hill.
6. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Saboral (SL - SPC). manual. Lima, Perú: Cartolan

EIRL

DECLARACION JURADA

(Debe ser considerado conjuntamente con el Artículo científico)

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Judith Ana Delgado Quenaya, estudiante(X), egresado (), docente () del Programa de Maestría de la Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 04415805 con el Artículo titulado

“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua-2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (Información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua 03 de Agosto de 2018



Judith Ana Delgado Quenaya