



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Trabajo Emocional Y La Satisfacción Laboral En Los
Empleados De La Municipalidad Distrital De Saylla
Cusco 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Soto Roman Marilyn

ASESOR:

Dr. Enriquez Romero Hugo

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Rivas Loayza, marco Antonio

Presidente

Dr. Pazos Miranda, José Félix

Secretario

Dr. Enriquez Romero, Hugo

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, protector, concederme humildad y fortaleza para superar todas las adversidades sin perder la fe y llegar a un buen puerto.

A mi madre Julia Roman Vera, a mi padre Esteban Soto Rodríguez, mi abuelita Margarita Rodríguez Soto y a mis hermanos.

A mi amiga Marleni Quispe Ortiz, por su amor, comprensión, paciencia y estímulo constante de superación y el deseo de triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por extender las fronteras del conocimiento accediendo a mi formación profesional y por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.

A la Municipalidad distrital de Saylla por permitir evaluar el trabajo emocional de los funcionarios y así medir la satisfacción laboral de los mismos.

Al Dr. Enríquez Romero Hugo, asesor del presente trabajo cuyos comentarios contribuyeron de manera significativa a optimizar la excelencia y publicación de la presente tesis.

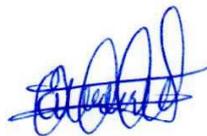
DECLARACIÓN JURADA

Yo, SOTO ROMAN MARILYN, egresada del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Cusco, declaro que el trabajo académico titulado “Trabajo Emocional Y La Satisfacción Laboral En Los Empleados De La Municipalidad Distrital De Saylla Cusco 2018”. Presentada en sesenta (70) folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- La presente tesis menciona las respectivas fuentes que fueron empleadas, identificando correctamente en su totalidad posee cada cita textual originaria de otras fuentes, llevando a cabo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Estoy consciente que mi trabajo puede ser verificado y validado electrónicamente en exploración de plagios.
- De dar con el uso de material abstraído sin la debida distribución de su fuente o autor, me someto a las sanciones que me indique el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 31 de Julio del 2018



Marilyn Soto Roman

DNI N°46185700

PRESENTACIÓN

Respetables señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, expongo ante ustedes la Tesis titulada “Trabajo emocional y la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018”, donde se llegó a determinar e identificar la relación del trabajo emocional y la satisfacción laboral en los empleados de dicha municipalidad; para obtener el grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Convencida de cumplir con los requisitos de aprobación.

SOTO ROMAN, MARILYN

AUTORA

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3. Formulación del problema.....	27
1.4. Justificación del estudio.....	27
1.5. Hipótesis.....	28
1.6. Objetivos.....	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño De Investigación.....	30
2.2. Variables, operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	35
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
3.1. DESCRIPCIÓN.....	37
3.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Trabajo Emocional.....	37
3.1.2. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Trabajo emocional.....	39

3.1.3.	Descripción de los resultados de la variable: Satisfacción laboral	41
3.1.4.	Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Satisfacción laboral	42
3.2.	PRUEBA DE HIPOTESIS.....	44
3.2.1.	Prueba de hipótesis general.....	44
3.2.2.	Prueba de hipótesis específica 1	45
3.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2	46
IV.	DISCUSIÓN	48
	CONCLUSIONES	50
V.	RECOMENDACIONES.....	51
VI.	REFERENCIAS	52
	ANEXOS.....	53

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene por título “Trabajo Emocional Y La Satisfacción Laboral En Los Empleados De La Municipalidad Distrital De Saylla Cusco 2018”, siendo el objetivo principal determinar el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

El presente trabajo es de tipo descriptivo correlacional, lo cual nos permite hacer una descripción, indagación, estudio y balance de los datos. Llegando así a la conclusión de que el trabajo emocional tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla, según lo expresado por ellos mismos a través de las encuestas y cuestionarios realizados.

En cuanto a los datos estadísticos en los que se basa la investigación se fundamentan en la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos, entre los que se tiene dos cuestionarios para cada variable propuesta.

Es así que los resultados obtenidos del análisis realizado por el sistema estadístico demuestran que existe una relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. Así mismo el Rho de Spearman es igual a 0,687 por lo tanto este valor indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, esto además indica que hay niveles altos de trabajo emocional y también se evidencian niveles altos de satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, trabajo emocional, empleado de la municipalidad.

ABSTRACT

The following research work is entitled "Emotional Work and Job Satisfaction in Employees of the District Municipality of Saylla Cusco 2018", the main objective being to determine the degree of relationship between emotional work and job satisfaction of employees of the district municipality of Saylla Cusco 2018.

The present work is of descriptive correlational type, which allows us to make a description, investigation, study and balance of the data. Thus reaching the conclusion that emotional work has a direct relationship with the job satisfaction of the workers of the district municipality of Saylla, as expressed by themselves through the surveys and questionnaires carried out.

As for the statistical data on which the research is based, they are based on the information obtained through the application of the instruments, among which there are two questionnaires for each proposed variable.

Thus, the results obtained from the analysis performed by the statistical system show that there is a relationship between emotional work and job satisfaction of the employees of the district municipality of Saylla Cusco 2018. Likewise the Rho of Spearman is equal to 0.687 so both this value indicates that the variables are significantly associated, this also indicates that there are high levels of emotional work and high levels of job satisfaction are also evident.

Key words: Job satisfaction, emotional work, employee of the municipality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En nuestro país existen diferentes realidades laborales que atraviesan las familias, muchos jefes de familia tienen que ubicarse en trabajos de diversa naturaleza con el fin de poder solventar a sus hogares. Pero cuán importante es que esos trabajadores estén satisfechos con el puesto que ocupan y que beneficios trae para el progreso de la empresa dicha satisfacción, no solo para la entidad sino también para el desarrollo de nuestro país.

En la municipalidad distrital de Saylla se puede observar que muchos de los trabajadores que ocupan diferentes cargos podrían sentirse más satisfechos de realizarse un trabajo emocional con ellos para motivarlos constantemente, ya que este es un factor muy importante.

La satisfacción personal en lo laboral de los trabajadores de la municipalidad de Saylla es un factor muy importante que debe ser tomado en cuenta por quienes la gobiernan, ya que si un trabajador se encuentra satisfecho con la labor que cumple y con la inversión económica que realiza su municipalidad, tendría mayor productividad y desempeño en su labor como trabajador. Así también existen otros factores que condicionan la satisfacción de los trabajadores, como son los incentivos económicos, la importancia que se le da a cada trabajador, el buen trato entre todos los miembros del trabajo, tomando en cuenta sus aportes para la empresa para que así se siente parte de ella, el conocimiento de la inversión que realiza la entidad, estos factores también condicionan la satisfacción laboral de un trabajador de la municipalidad distrital de Saylla.

1.1 Trabajos previos

El presente trabajo de investigación tiene como variables al trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla.

En la actualidad podemos encontrar estudios que dan fe al predominio del trabajo emocional sobre la capacidad de sentirse satisfecho con la función que un empleado puede desempeñar en diferentes ámbitos. Esto nos permitirá identificar

que factores pueden proporcionarles satisfacción a los empleados y de esta manera cumplir su función de manera eficaz.

El trabajo presentado tiene sus antecedentes en otras investigaciones previas que menciono a continuación, las cuales tiene relación o similitud con las variables del presente trabajo. Estos antecedentes son fundamentales señalar ya que dan un aporte muy importante para las futuras investigaciones en especial para la mía.

Según Rimachi Farfán Marisela (2016) , en su tesis titulada “Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu - Cusco”, concluye que:

- a) Existe una influencia de manera directa del desarrollo del personal en la satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu - Cusco. Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables el desarrollo del personal y la satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu – Cusco.

Según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r= 0,767$ y $P = 0,000$), es decir el desarrollo del personal administrativo se mantendrá inalterable dependiente de la satisfacción laboral.

- b) Referente al nivel de desarrollo del personal que se lleva a cabo en la institución denominada municipalidad distrital de Machupicchu – Cusco, es deficiente, debido a que el nivel académico alcanzado no ha mejorado; no se promueve la asistencia a curso técnicos y /o diplomados, tampoco a eventos menores de capacitación.

(Cursos, seminarios, talleres, eventos cortos), la municipalidad distrital de Machupicchu por ser un ente público no aporta al financiamiento de cursos de actualización, no promueve la realización de estudios durante la etapa laboral (conducentes a grado académico).

- c) En nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Machupicchu, es regular. La apreciación del personal administrativo es bajo con la variedad de tareas del puesto de trabajo, falta de reconocimiento de sus superiores, falta de atención por parte de sus superiores a sus sugerencias, libertad limitada para elegir sus propios métodos de trabajo, sin embargo se tiene oportunidades para desarrollar sus capacidades, y cierta posibilidad de ser ascendido.

Así mismo, se observa que hay insatisfacción con el nivel de remuneración, sin embargo el estudio muestra que existe una satisfacción con respecto al desempeño laboral de sus compañeros, la satisfacción con las relaciones interpersonales y del mismo modo con sus compañeros de otras áreas de la municipalidad.

- d) La implementación de las estrategias de desarrollo del personal, permitirá mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Machupicchu - Cusco, las estrategias se basan en los objetivos y metas personales, influyendo positivamente en el desarrollo del personal y por ende mejorar la satisfacción laboral, lo cual significa una adecuada valoración del personal administrativo para una participación proactiva.

En el trabajo de Quispe Carrión, Edwin Reynaldo (2016) , en su tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas”, concluye que:

- a) Existe una relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas.

Al aplicar el coeficiente de correlación Pearson entre las variables el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas.

Según la percepción del personal administrativo, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r= 0,654$ y $P = 0,000$), es decir a mayor satisfacción laboral hay mayor compromiso organizacional y/o a menor satisfacción laboral, menor compromiso organizacional.

- b) Al efectuar la correlación de la dimensión con el componente afectivo y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, nos muestra que existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en personal administrativo ($r= 0,557$ y $P = 0,000$); es decir que la mejora o empeoramiento de estos factores podrían influir en el compromiso organizacional y viceversa.
- c) Existe una correlación significativa, positiva y en grado medio entre la dimensión componente continuidad del compromiso organización y las dimensiones de la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, es una relación positiva significativa entre estas variables ($r= 0,679$ y $P = 0,000$).

Es decir que la mejora de estas dimensiones estará vinculadas a la satisfacción laboral y viceversa.

- d) Existe una relación significativa entre el componente normativo y la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas. Es decir, al mejorar los niveles del componente normativo (sentido de obligación, y lealtad), se mejora la satisfacción laboral en personal administrativo de la municipalidad.

Por ello, es el valor de equipo el que más se comparte en personal administrativo de la municipalidad, que alcanzan una relación directa significativa con la correlación de Pearson ($r = 0,568$) y con nivel de significancia ($P=0,000$).

- e) En relación al compromiso organizacional se evidencia niveles de promedio alto de esta variable. La dimensión que predominó fue la de compromiso de continuidad lo que podría significar una preocupación con respecto a los

costos financieros y físicos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo.

- f) En nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la municipalidad provincial de Andahuaylas, es regular. La apreciación del personal administrativo en su mayoría está medianamente satisfecha. Considerando que esto no denota satisfacción ni insatisfacción, se hallaron porcentajes correspondientemente elevados de insatisfacción en los factores de los beneficios laborales y remuneración, políticas administrativas, y relación con la autoridad lo que podría explicar una cierta evaluación negativa de la relación con sus jefes y entre el personal administrativo de la municipalidad

También, Ochoa Guillen, Maricela (2016) en su trabajo de tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes - Abancay”, concluye que:

Los resultados obtenidos de la aplicación de la investigación realizada, demuestran que el clima organizacional es inadecuado e influye significativa y directamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2016, lo cual implica que, cuando existe buen clima organizacional en la institución, entonces ello repercute positiva y significativamente en su satisfacción laboral. Asimismo, queda demostrada estadísticamente la hipótesis general en la que ambas variables de estudio son dependientes directamente una de la otra en términos de relación. Está en base al resultado obtenido del estadístico de prueba Chi cuadrado de independencia, cuyo valor de 17,632 y p-valor calculado = 0.000, es menor que el valor del nivel de significancia = 0.05, resultados que confirman la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Así también Ángel Cesar Lope Castañeda (2016). En su tesis titulada “Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Seguridad De Un Establecimiento Penitenciario Arequipa” concluye que:

- a) Afirmamos que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016.

Cuyo valor de relación es $r=0,878$. Por lo que se menciona que, si la inteligencia emocional es apropiado, el desempeño laboral es mejor o viceversa.

- b) Se demuestra que existe relación significativa entre la relación de la inteligencia emocional con la eficiencia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,831$.

Se demuestra que existe relación significativa entre la inteligencia emocional con la eficacia en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,792$.

- c) Se demuestra que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la empatía en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,786$.

- d) Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016 cuyo valor es de $r=0,850$

- e) Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y el conocimiento en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,80473$

- f) Se demuestra que existe relación directa y significativa entre desempeño laboral y la actitud personal en los trabajadores de seguridad del establecimiento penitenciario de Arequipa 2016, cuyo valor es de $r=0,766$

A decir de Cortez Granilla, Mirian Isabel, en su tesis titulada “ (CORTEZ GRANILLA, 2015)” concluye que:

Como $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre los factores de motivación y el desempeño laboral del talento humano administrativo y de operaciones del hotel Monasterio- Cusco, Periodo 2015. El grado de relación es alto de acuerdo al cuadro de interpretación de valor “Tau-B-Kendall”, porque el coeficiente de asociación es 0.661.

También Maizondo Valle, Dan Eder (MAIZONDO VALLE, 2016) en su tesis titulada “La Motivación Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Según La Auditoría Operativa De La Zona Registral N° X Sede Cusco-SUNARP, Periodo 2016” concluye que:

- a) El 54% del total de trabajadores de la SUNARP- CUSCO indican que las condiciones ambientales no son adecuadas para que puedan lograr sus objetivos laborales, la gran mayoría responde que el ruido es un factor importante, el ruido que es generado por los usuarios, la música, y que las oficinas no están separadas, puesto que dista tan solo por el escritorio individual de los trabajadores, se observa que las oficinas o áreas no cuentan con ventiladores, y esto afecta al trabajo diario de los trabajadores, generando más tensión e incomodidad con el calor de las personas.
- b) El 64% del personal responde que las condiciones laborales no son satisfactorias, en tal sentido podemos deducir que el personal de la Zona Registral N° X Sede Cusco, no presenta las condiciones adecuadas para el buen desempeño laboral de sus trabajadores que se presentan solo los cargos Directivos y Registradores Públicos de mayor nivel acceden a estas.

El 70% de los funcionarios indica que no se tiene implementado Reconocimientos por ascensos o reconocimientos públicos hacia los trabajadores.

En el caso de ascensos debido a que cada plaza que se habilita debe de concursarse por concurso público de méritos interno y en cuanto a reconocimientos públicos no se aplica debido a que la SUNARP CUSCO no realiza actividades de integración o reuniones con los trabajadores en las que se haga público cuales fueron los trabajadores más destacados.

- c) El 80% de los funcionarios indica que las condiciones laborales no son las adecuadas para desarrollarse profesionalmente y tener una adecuada formación laboral.
- d) El 68% del total de trabajadores de la SUNARP- CUSCO no se encuentra conforme con las condiciones salariales. Del total de los trabajadores se tiene que el 66% no recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo. 49% del total de trabajadores indica que existe mayor número de personal que se encuentra contratado a plazo fijo o determinado considerando a los CAS que su contrato se renueva cada 03 meses, esta es una de las razones por la que una gran cantidad de personal no se siente seguro en su trabajo, otra razón es también que existe gran número de rotación de personal al año, debido a que el personal no se siente a gusto con sus remuneraciones y al reclamar un aumento justo, se les entrega su carta de culminación de contrato con el fin de contratar personal que si quiera laborar bajo esa condición laboral. 82% que responde que el ambiente de trabajo produce efectivamente estrés.
- e) El 54% del total de trabajadores de la SUNARP- CUSCO indican que las condiciones ambientales no son adecuadas para que puedan lograr sus

objetivos laborales, la gran mayoría responde que el ruido es un factor importante.

El ruido que es generado por los usuarios, la música, y que las oficinas no están separadas, puesto que dista tan solo por el escritorio individual de los trabajadores, se observa que las oficinas o áreas no cuentan con ventiladores, y esto afecta al trabajo diario de los trabajadores, generando más tensión e incomodidad con el calor de las personas.

- f) El 64% del personal responde que las condiciones laborales no son satisfactorias, en tal sentido podemos deducir que el personal de la Zona Registral N° X Sede Cusco, no presenta las condiciones adecuadas para el buen desempeño laboral de sus trabajadores.

1.2. Teorías relacionadas al tema

Para poder llevar a cabo la siguiente investigación es necesario tener en claro los conceptos que nos ayudan a guiar el trabajo a un buen puerto:

El trabajo emocional, como tal hoy en día es un factor determinante para poder alcanzar una estabilidad mental, puesto que el mundo de hoy, en el que vivimos se ha tornado en un ambiente de constante estrés. Y este es un factor determinante para evitar las metas trazadas por las diferentes entidades, ya que su recurso humano no se encuentra en las condiciones de poder responder de manera efectiva ante tal carga emocional. Es entonces muy necesario realizar el trabajo emocional dentro de toda entidad para hacer frente a las amenazas contra el personal. Pero como entendemos al trabajo emocional, para tal efecto he citado a diferentes autores quienes en sus respectivos trabajos de investigación hablan sobre el tema, y también al respecto de la satisfacción laboral al cual debe conllevar el primer término.

Goffman (2001) menciona a cerca del trabajo emocional: "Asume, la regulación de las emociones tiene lugar en las distintas interacciones entre individuos con independencia de que estas tengan lugar en contextos laborales o no. En dichas

interacciones los individuos manejan su experiencia y expresiones emocionales de forma que, ajustándose a las reglas emocionales, su actuación resulte apropiada para la situación y su imagen no se vea amenazada”.

Por su parte (Ashkanasy, 2012) indica que el trabajo emocional es una forma particular de regulación afectiva que tiene lugar en el contexto laboral y que, en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo.

Para (HOCHSCHILD, 1979, 2001) las normas que regulan las emociones son el reflejo de un sistema ideológico, contribuyendo a dar significado y a definir las distintas situaciones y la relación de los actores con las mismas. Del mismo modo que otras normas.

El trabajo emocional es el control de las emociones para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Por otro lado el control de las emociones se entiende como el intento de modificar conscientemente la expresión de una emoción sentida (Hochschild 1983).

Analizando el término regulación emocional en el ámbito laboral se encuentra dos tipos de estrategias identificadas como de actuación profunda y de actuación superficial (Hochschild, 1983).

A esto agrega salessi (2012) que la actuación superficial hace referencia a los aspectos comportamentales y explícitos de la respuesta emocional, desde el momento que solo pretende alterar la forma en que la emoción se manifiesta. Es así que la expresión facial, la mirada, las posturas corporales, los gestos y el tono de voz se pueden manipular a voluntad con el objetivo de expresar una emoción que aunque sea fingida es la requerida o esperada en esa situación particular. Por otro lado la actuación profunda busca modificar los aspectos subjetivos y experienciales con el propósito de generar una emoción auténtica que al mismo tiempo sea compatible con los requerimientos de la situación.

(HOCHSCHILD, 2001) estableció características del trabajo emocional: a) ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz o en conversaciones con los clientes; b) las emociones se exhiben para influir en el estado emocional, actitudes y conductas de otras personas;

c) la manifestación de emociones sigue unas reglas determinadas;

d) las emociones son tan importantes que en la mayoría de las veces sirven para facilitar el trabajo;

e) toda interacción social sigue ciertas reglas y para cada situación, existen emociones más apropiadas.

Por otro lado Ashforth y Humphrey (1993) indican que el trabajo emocional es la acción de expresar la emoción apropiada, entendiendo por apropiada aquella que prescriben las normas de expresión. En la definición del trabajo emocional y de sus normas los autores se centran exclusivamente en los aspectos observables de la emoción, es decir en la expresión. Para los autores la alteración de la expresión emocional es una condición suficiente pero no necesaria para que se dé el trabajo emocional. Además consideran que es la expresión, no la experiencia, lo que se puede observar directamente, lo que afecta realmente a la calidad del servicio y lo que exige las normas emocionales.

Hoy en día las organizaciones se centran en conseguir más productividad para sus empresas, lo más importante es generar más ingresos, sin ver el lado del trabajador, el talento humano que se ve afectado en cuanto a la motivación. Las empresas solamente persiguen resultados cuantitativos dejando de lado los cualitativos.

Al respecto Zambrano Valdivieso (2011) menciona: El trabajo emocional, se ha hablado de él por mucho tiempo, pero apenas estamos empezando a entenderlo como una clase de trabajo diferente del trabajo productivo. El trabajo emocional es una clase de trabajo en la cual los sentimientos de los empleados son la herramienta de su profesión.

El sentimiento es en cierta forma una parte del rendimiento del trabajo; sino, como explicar cuando un empleado está feliz y su productividad es directamente proporcional a su estado de ánimo y viceversa.

El ser humano que está inmerso en el ámbito laboral normalmente carga un estrés de diferente nivel, el solo hecho de interactuar con otro ser humano, aun por teléfono, induce cierta cantidad de estrés. La persona que maneja la situación tiene que estar totalmente alerta, concentrarse en lo que hace y ser consciente de realizar todo el trabajo posible para el cliente.

Un trabajador público de servicio puede manejar algunos episodios emocionales durante un periodo dado antes de empezar a sentir la tensión, el cansancio y agotamiento.

El trabajo emocional es un constructo multidimensional que hace referencia a la expresión de las emociones organizacionalmente deseables para influir en las interacciones con los clientes o usuarios en el trabajo. Muchos puestos de trabajo, como es el caso de las azafatas, cajeras, camareros, comerciantes, educadores, enfermeros y otros, requieren una interacción directa con los usuarios y además los empresarios o directivos de la propia organización tienden a solicitar que muestren una serie de emociones requeridas y definidas por la empresa cuando están en contacto con los clientes o usuarios. Las investigaciones muestran que esta situación de expresión de las emociones organizacionalmente deseables suele afectar de manera negativa a los empleados. Visto de este modo uno de los aspectos negativos del trabajo emocional es el desgaste profesional, el cual surge cuando el empleado percibe que no cumple adecuadamente con los requerimientos emocionales esperados y determinados por la organización (Celik, Tabak, Uysal, Sigri y Turunc, 2010).

Existe una relación entre el trabajo emocional y el desgaste profesional por el mismo hecho de que el trabajo emocional influye sobre este.

Al respecto Erickson y Ritter (2001) determinan las diferentes estrategias mediante las cuales la persona puede controlar sus emociones para expresar la deseada para su puesto, y distinguieron tres tipos de estrategias:

- 1) Regulación emocional automática o emociones sentidas de forma natural: en este caso las emociones requeridas se manifiestan de modo automático, es decir de forma espontánea y genuina, y se produce la armonía emocional, concordancia entre la emoción sentida por el trabajador y la esperada por la organización.
- 2) Actuación superficial: se produce cuando los empleados intentan controlar y fingir los aspectos visibles de las emociones y pueden ser detectados durante la interacción con el cliente.
- 3) Actuación profunda: ocurre cuando los empleados intentan influir en sus propios sentimientos para realizar correctamente el rol que se espera de ellos.

Entonces el trabajo emocional puede implicar la capacidad de incrementar, de fingir y de suprimir las emociones controlando la expresión de las mismas (Ekman y Friesen, 1975).

A decir de Rafaeli y Sutton (1987) analizaron el trabajo emocional desde la perspectiva de la disonancia emocional que se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos.

Así también tenemos que las características de un puesto de trabajo en concreto contribuyen también en el manejo de las emociones de una forma adecuada o no. La autonomía y la rutina de las interacciones sociales asociadas al puesto ejercen un papel fundamental para reducir los efectos negativos del trabajo emocional (Morris Y Fieldman, 1996).

En cuanto al desgaste profesional cuya definición también juega un papel primordial en esta investigación. Existen dos perspectivas para su definición: la clínica y la psicosocial:

- a) La perspectiva clínica lo considera como un estado al que llega el individuo como consecuencia del estrés laboral.

- b) La perspectiva psicosocial considera el desgaste profesional como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales.

La diferencia radica en que el desgaste profesional como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral, mientras que, entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada (Carlin y Garcés de los Foyos, 2010; Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach y Jackson, 1981).

Entonces el trabajo emocional juega un papel muy importante para lograr la satisfacción laboral y por ende lograr mayor productividad dentro de la organización, tomando como eje primordial el capital humano, que se ha convertido en una fuente esencial de la competitividad de las mismas (Rosa Navarro y Carmona Lavado, 2010). Actualmente el éxito de las compañías solo será posible si conocen, analizan y ponen en marcha medidas para integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos propios, y a la vez los objetivos empresariales tengan muy en cuenta los individuales que motivan a cada uno de los empleados.

En cuanto a la conceptualización de la satisfacción laboral, la mayoría de definiciones propuestas reflejan una visión compleja y multidimensional de la misma (Volkwein y Parmley, 2000).

El término satisfacción laboral es de gran importancia e interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores,

ya que algunos estudios demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar mas desestabilizando el ritmo normal de la organización. Mientras que los empleados satisfechos gozan de buena salud y viven más años.

Los trabajadores insatisfechos manifiestan con mayor frecuencia síntomas ansiosos y depresivos (New-Bury, Kamali, 2001). La satisfacción con el trabajo es un estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales del individuo. Centrándose en los niveles de satisfacción e insatisfacción, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que esta insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económica acordes con sus expectativas”.

Del mismo modo define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

Como vemos el concepto de satisfacción laboral es abordado desde diferentes perspectivas. La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona

en relación de todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias en que otras facetas laborales pueden producirse.

A decir de (Rodríguez, 2001) la satisfacción en el trabajo es demostrada con la actitud, en la que se distingue y manifiesta a través de la motivación para trabajar, es decir la satisfacción es el sentimiento afectivo al trabajo. Algunas teorías humanistas sostienen que el trabajador satisfecho es el que satisface muchas necesidades personales, psicológicas y sociales. Por lo tanto las actitudes de un trabajador satisfecho son positivas y favorables en su trabajo.

Entonces cabe indicar que la satisfacción personal dentro del puesto de trabajo es muy importante, y este factor es primordial para que haya resultados, desempeño y productividad en la empresa o municipalidad.

Por otro lado, la lealtad de los trabajadores es definido por (NEWSTRON, 2001), como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. En definitiva es un conjunto de vínculos que mantiene a un sujeto apegado a una organización en particular (Allen y Meyer, 1969; Arciniega, 2002).

Si bien es cierto que los valores que lleva consigo una persona determinaran su entrega y pasión en la labor encomendada en un puesto de trabajo, también hay factores externos que motivan esta actitud y para ello los gerentes encargados de las entidades deben propiciar esto con diversos incentivos, premios o como quieran llamarlo.

La diferencia entre satisfacción laboral y lealtad de los trabajadores es que este último es un constructo más global, reflejando una respuesta afectiva general a la organización como un todo, mientras que la satisfacción esta intrínsecamente ligada a un puesto de trabajo y a ciertos aspectos laborales (Baker y Baker. 1999).

Existen diferentes factores que podrían motivarla satisfacción laboral, como un trabajo fijo por ejemplo.

Los empleos estacionales presentan un impacto negativo sobre el nivel de satisfacción en comparación con los empleos fijos, pero no ocurre así con aquellos contratos que, desde un principio, presentan un plazo determinado, ya que estos últimos conocen con exactitud la fecha de término de su relación de trabajo con la organización, por lo que pueden planificar con mayor seguridad su búsqueda y centrarse adecuadamente en el empleo actual.

1.3. Formulación del problema

Problema general:

PG. ¿Cuál es el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018?

Problemas específicos:

PE1. ¿Cuál es el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco 2018?

PE2. ¿Cuál es grado de relación entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018?

1.4. Justificación del estudio

El siguiente trabajo de investigación lleva por título: “Trabajo Emocional Y La Satisfacción Laboral En Los Empleados De La Municipalidad Distrital De Saylla Cusco 2018”. El cual tiene por finalidad brindar un aporte a la comunidad científica en cuanto respecta al trabajo emocional y satisfacción laboral.

Esta investigación responde a la necesidad de determinar si existe una relación directa entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral, las cuales son variables del presente estudio. Es por eso que a través del análisis de datos recopilados se podrá observar aquellos aspectos que hacen posible que el empleado de la municipalidad distrital de Saylla se sienta satisfecho en su lugar de trabajo.

Es por ello que es muy necesario determinar la relación entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla, ya que existen muchos de ellos que se sienten insatisfechos, motivo por el cual no se desempeñan como debería ser.

Puesto que se reconoce que un trabajador motivado realizara mayores acciones productivas dentro de su centro laboral, que un empleado insatisfecho y desmotivado, por ello la urgencia de que las empresas se suman a la ejecución de estrategias motivacionales, a fin de poder contribuir con el bienestar emocional de los trabajadores y así aumentar la productividad.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General.

HG. Existe relación directa y significativa entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

Hipótesis específicos.

HE1. Existe relación directa y significativa entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

HE2. Existe relación directa y significativa entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

1.6. Objetivos

Objetivo General.

OG. Determinar el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

Objetivos Específicos.

OE1. Determinar el grado de relación entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla cusco 2018.

OE2. Determinar el grado de relación entre el trabajo emocional y la satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

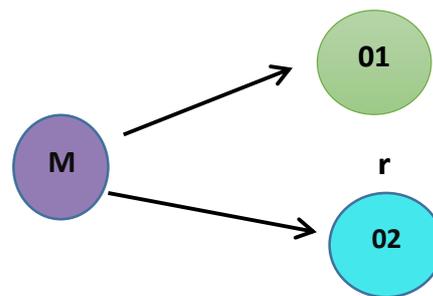
II. MÉTODO

2.1. Diseño De Investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicará el tipo de investigación básica y el diseño no experimental Descriptivo Correlacional. Puesto que se procederá a recopilar información necesaria para el tipo de estudio a través de encuestas y cuestionarios, describiéndola para luego establecer la relación que puedan tener las dos variables.

En este tipo de investigación se ha orientado a analizar el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla.

Gráfico N°01



Donde:

M = muestra.

r = Relación de las variables.

01. Trabajo Emocional (TE).

02. Satisfacción Laboral (SL).

2.2. Variables, operacionalización

En el presente trabajo de investigación se cuenta con dos variables, las cuales son:

Variable 1: Trabajo emocional

Dimensiones.

- Actuación superficial
- Actuación profunda

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones.

- Satisfacción laboral intrínseca
- Satisfacción laboral extrínseca

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Trabajo Emocional Forma particular de regulación afectiva que tiene lugar en el contexto laboral y que en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo, (Ashkanasy, 2012).</p>	<p>Actuación Superficial Actuación relacionada con la experiencia de la disonancia emocional y simulación de estados emocionales que tienen a ajustarse a las expectativas que otros actores organizacionales tienen sobre su comportamiento, o bien para ocultar deliberadamente sus sentimientos a fin de mostrarse neutral y/o conservar su profesionalismo en situaciones impactantes, (Salessi y Omar, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición a encubrir estados emocionales • Actuación neutral o profesional • Necesidad de buscar adecuada impresión de los demás
	<p>Actuación Profunda Actuación relacionada con el esfuerzo genuino por experimentar determinadas emociones o modificar estados afectivos negativos, en este sentido tiende a influir sobre estados emocionales reorientando la atención hacia otros aspectos de la situación, recordando experiencias compatibles con la emoción que debe demostrar para ser efectivo en su trabajo o ajustarse a los requerimientos de la organización, (Salessi y Omar, 2014).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición a modificar estados emocionales negativos • Predisposición a mostrar estado emocional positivo • Búsqueda de situaciones que mejoren el estado emocional
<p>Satisfacción Laboral Conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)</p>	<p>Satisfacción Laboral Intrínseca Satisfacción laboral originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros), (Pérez, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de habilidades • Sentimiento de realización profesional o logro laboral • Desarrollo de la autoridad en el trabajo • Independencia en la labor realizada • Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales • Estabilidad laboral
	<p>Satisfacción Laboral extrínseca Satisfacción laboral que tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros), (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad laboral • Políticas de la organización • Compensación laboral • Reconocimiento de la labor realizada • Supervisión laboral

2.3. Población y muestra

Población.

Está constituida por los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

TABLA 1. POBLACIÓN DE ESTUDIO

N°	Municipalidad distrital de Saylla	Población
1	empleados	55
TOTAL		55

Fuente: Elaboración propia.

Muestra.

En cuanto a la muestra, se seleccionó a 35 empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia.

TABLA 2. MUESTRA DE ESTUDIO

N°	Municipalidad distrital de Saylla	Población	%	Muestra
1	empleados	55	63.63	35
TOTAL		55	100	35

Fuente: Elaboración propia.

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

Técnicas.

Para realizar el acopio de la información se aplicó la encuesta, para conocer los patrones del trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla, de esta manera se obtuvo la información necesaria de los empleados seleccionados.

Instrumentos de recolección de datos.

En cuanto al instrumento para conocer como es el trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla se aplicó un cuestionario a las personas involucradas.

Validez y confiabilidad.

Para evaluar la fiabilidad del cuestionario aplicado sobre el Trabajo Emocional y la Satisfacción Laboral en la municipalidad distrital de Saylla se llevó a cabo el procedimiento de la determinación de la confiabilidad, en la cual se adoptan más de dos valores y con escala de medición ordinal, sus resultados se llevaron al SPSS para determinar el Alfa de Cronbach.

Se aplicó a 35 trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla del Cusco 2018.

TABLA 3. NIVELES DE CONFIABILIDAD

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

TABLA 4. RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Variable 1	12	0.728
Variable 2	18	0.883

Fuente: Elaboración propia

NOTA: Confiabilidad de variables

El trabajo emocional tiene una fuerte confiabilidad (0.728) y la satisfacción laboral, una fuerte confiabilidad (0.883). El cuestionario estuvo formado por 30 ítems mediante los cuales se logró obtener información para las dimensiones de las variables siendo estas 02 y 02 respectivamente.

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos de trabajó con el software estadístico SPSS versión 23, con ello se determinó estadísticas como: la prueba no paramétrica, coeficiente de correlación **Rho de Spearman** para evaluar la relación entre las variables. Los resultados son representados mediante tablas y gráficos para facilitar su interpretación.

Para realizar la interpretación de los resultados se utilizó la siguiente escala y la tabla de interpretación:

TABLA 5. VALORES DE LA CORRELACION RHO DE SPEARMAN

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*.

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación los datos fueron recogidos y procesados de forma adecuada, así mismo se mantuvo el anonimato de los sujetos encuestados, el respeto y consideración y no hubo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN

En el presente trabajo de investigación se usaron instrumentos que fueron estructurados con la finalidad de encontrar opiniones diversas sobre lo investigado. Es así que todos los ítems fueron mencionados y se desarrollan en base a instrumentos validados para así realizar un buen análisis y de esta manera precisar la relación entre la variable trabajo emocional y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Saylla.

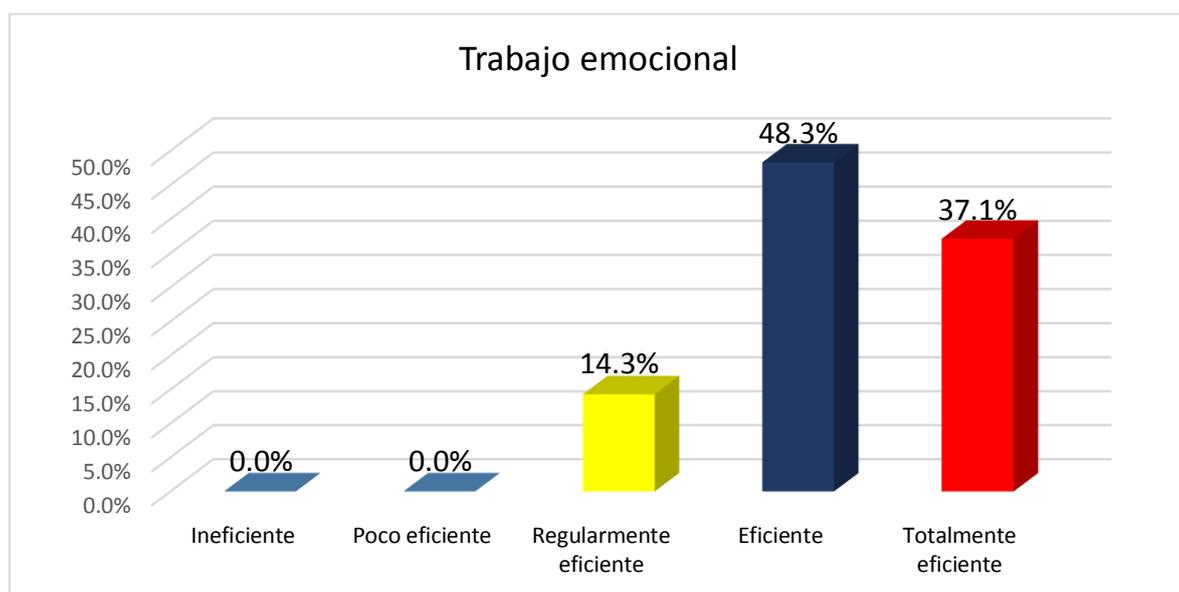
3.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Trabajo Emocional

TABLA 6. TRABAJO EMOCIONAL

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	0	0,0%
Poco eficiente	0	0,0%
Regularmente eficiente	5	14,3%
Eficiente	17	48,3%
Totalmente eficiente	13	37,1%
Fuente: Total	35	100,0%

Elaboración propia

Gráfico N° 02



Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En la tabla 6 y gráfico N° 02 se observa que el 14.3% de empleados de la municipalidad distrital de Sayla indican que el Trabajo Emocional esta regularmente eficiente, el 48.3% de los empleados indica que es eficiente, el 37.1% indica que es totalmente eficiente mientras que nadie indica que es poco eficiente ni tampoco ineficiente.

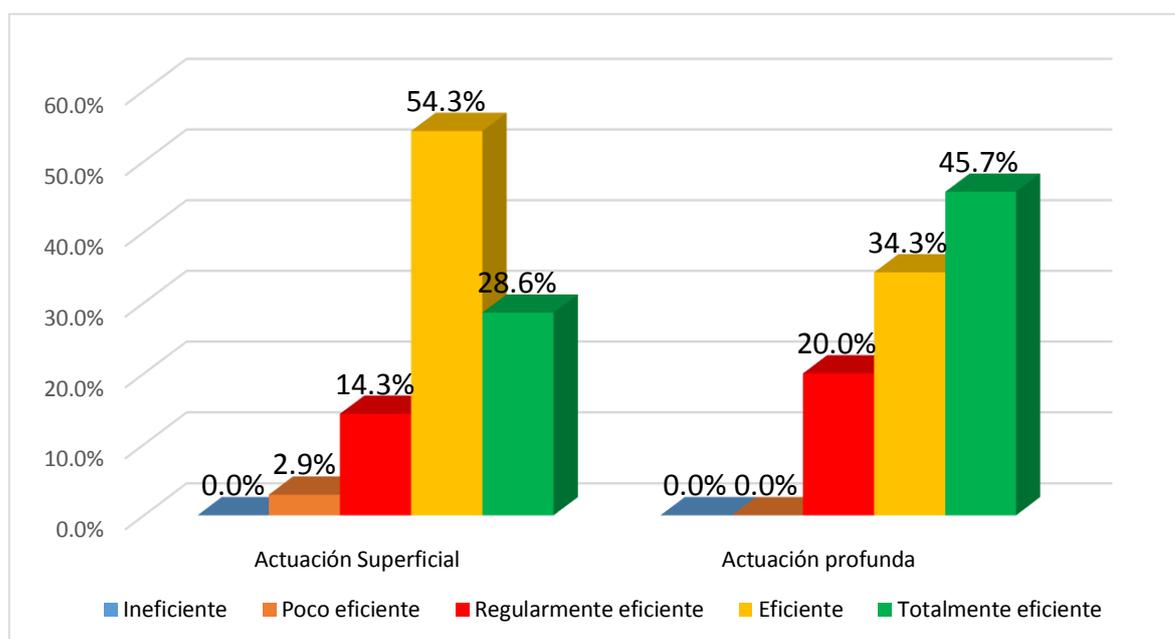
**3.1.2. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable:
Trabajo emocional**

TABLA 7. DIMENSIONES DE LA VARIABLE TRABAJO EMOCIONAL

	Actuación Superficial		Actuación profunda	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	0	0,0%	0	0,0%
Poco eficiente	1	2,9%	0	0,0%
Regularmente eficiente	5	14,3%	7	20,0%
Eficiente	19	54,3%	12	34,3%
Totalmente eficiente	10	28,6%	16	45,7%
Total	35	100,0%	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 03



Interpretación.

En la tabla 7 y gráfico N° 03 se observa las dos dimensiones del trabajo emocional, donde en cuanto a la dimensión actuación superficial el 28.6% indica que es totalmente eficiente, el 54.3% indica que es eficiente, el 14.3% de los empleados indica que es regularmente eficiente, el 2.9% indica que es poco eficiente, y ninguno de los trabajadores indica que es ineficiente. Por otro lado en cuanto a la dimensión actuación profunda, el 45.7% de los empleados indica que es totalmente eficiente, el 34.3% indica que es eficiente, el 20.0% indica que es regularmente eficiente, mientras que ningún trabajador indica que es poco eficiente ni tampoco ineficiente.

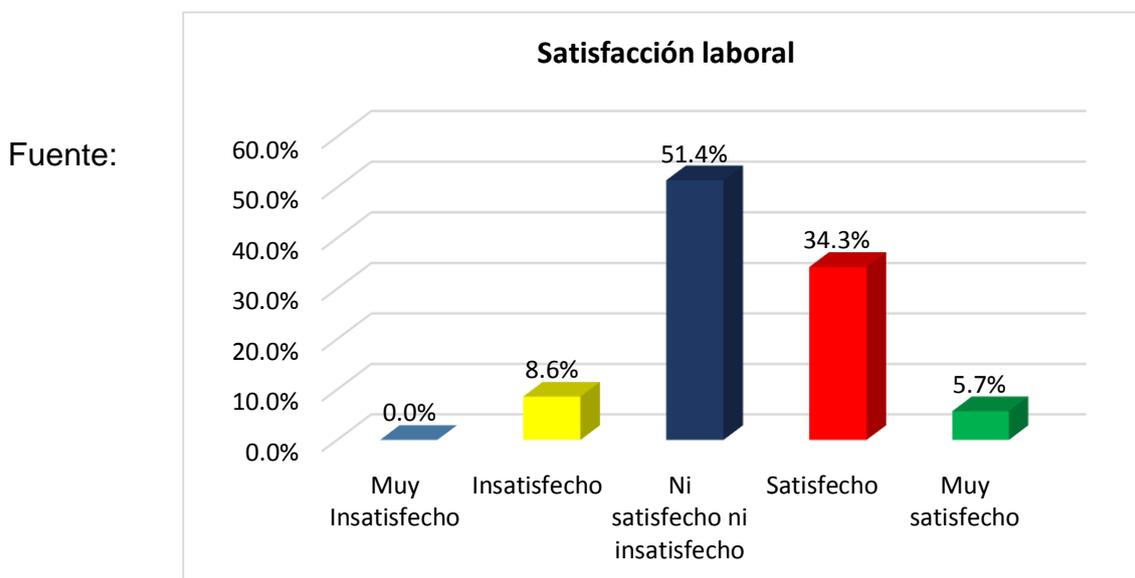
3.1.3. Descripción de los resultados de la variable: Satisfacción laboral

TABLA 8. SATISFACCIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0,0%
Insatisfecho	3	8,6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	51,4%
Satisfecho	12	34,3%
Muy satisfecho	2	5,7%
Total	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 04



Elaboración propia.

Interpretación.

En la tabla 8 y gráfico N° 04 se puede observar que el 51.4% de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 34.3% de los empleados está satisfecho, el 5.7% de los empleados está muy satisfecho, el 8.6% está insatisfecho, mientras que nadie se encuentra muy insatisfecho.

3.1.4. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Satisfacción laboral

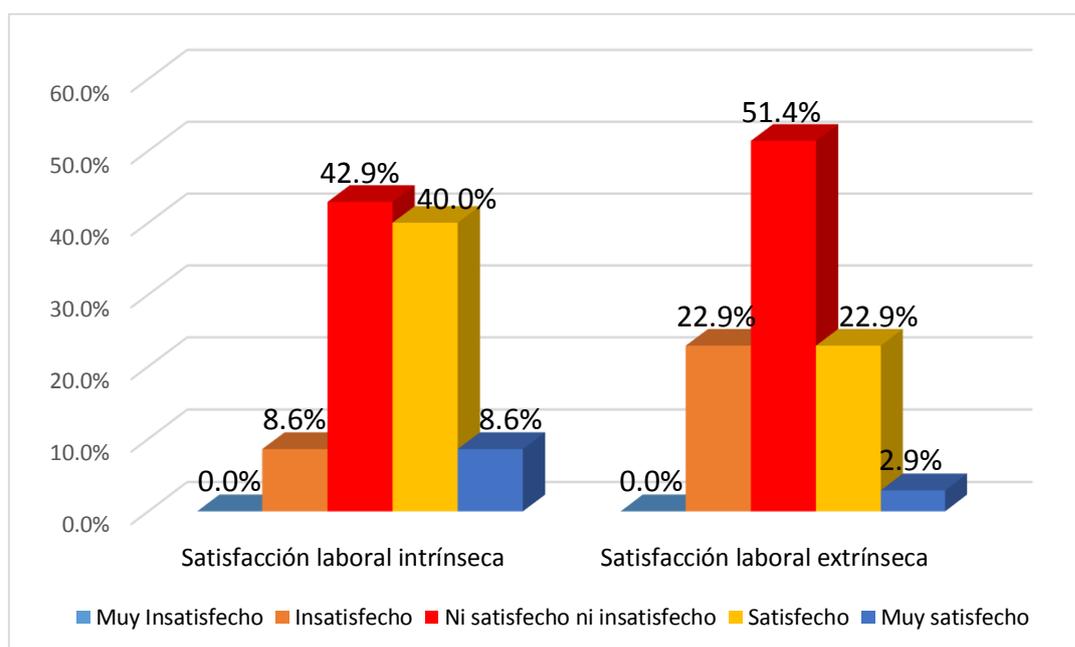
TABLA 9. DIMENSIONES DE LA SATISFACCION LABORAL

	Satisfacción laboral intrínseca		Satisfacción laboral extrínseca	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0,0%	0	0,0%
Insatisfecho	3	8,6%	8	22,9%
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	42,9%	18	51,4%
Satisfecho	14	40,0%	8	22,9%
Muy satisfecho	3	8,6%	1	2,9%
Total	35	100,0%	35	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 05

Fuente:



Elaboración propia.

Interpretación.

En la tabla y gráfico N° 05 se puede observar a las dos dimensiones de la satisfacción laboral, en cuanto a la satisfacción laboral intrínseca se puede observar que el 42.9% de los empleados indica que no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 40.0% indica que está satisfecho, el 8.6% indica que está muy satisfecho, el 8.6% indica que está insatisfecho y nadie indica que está muy insatisfecho.

Por otro lado tenemos la ilustración de la dimensión satisfacción laboral extrínseca, donde se puede observar que el 51.4% de los trabajadores de la municipalidad distrital e Saylla indica que no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 22.9% de los empleados indica que está satisfecho, el 2.9% indica que está muy satisfecho, el 22.9% indica que está insatisfecho, y nadie indica que está muy insatisfecho.

3.2. PRUEBA DE HIPOTESIS

En el presente trabajo de investigación primero se realizó la prueba para establecer la normalidad de la información a través de la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov, en este entender se planteó las siguientes hipótesis:

H_0 : Los de datos tienen una distribución normal.

H_1 : Los datos no tienen una distribución normal.

TABLA 10. ESTADISTICA DE NORMALIDAD DE DATOS

Variable / dimensión	Shapiro Wilk		Resultado
	Estadístico	P_valor	
Gestión del conocimiento	0,791	0,000	No tiene distribución normal
Desempeño laboral	0,840	0,000	No tiene distribución normal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En la tabla 10 el p_valor hallado para las dos variables son inferiores al nivel de significancia, ante estas circunstancias es que se rechaza la H_0 , los datos de ambas variables no tienen una distribución normal, es por ello que debido a esto se debió aplicar la estadística no paramétrica Rho de Spearman.

3.2.1. Prueba de hipótesis general.

H_0 : No existe relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

H_a : Existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

TABLA 11. CORRELACIONES

		Trabajo emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trabajo emocional	1,000	R=0,687
			P_valor=0,000
		35	35
	Satisfacción laboral	0,687	1,000
		0,000	.
		35	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

En la tabla11, el P_valor = 0,000 el cual está situado por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) motivo por el cual se rechaza la H_0 y se concluye que existe una relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. Así mismo el Rho de Spearman es igual a 0,687 por lo tanto este valor indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, esto además indica que hay niveles altos de trabajo emocional y también se evidencian niveles altos de satisfacción laboral.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

H_a : Existe relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

TABLA 12. CORRELACIONES

		Trabajo emocional	Satisfacción laboral Intrínseca
Rho de Spearman	Trabajo emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	R=0,701
	Satisfacción laboral Intrínseca	Coefficiente de correlación	0,701
		Sig. (bilateral)	P_valor=0,000
	N	35	35
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación.

En la tabla12, el P_valor = 0,000 el cual está situado por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) motivo por el cual se rechaza la H_0 y se concluye que existe una relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. Así mismo el Rho de Spearman es igual a 0,701 este valor indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, también presentan una asociación directa de nivel considerable, esto indica que hay niveles altos de trabajo emocional, evidencian también niveles altos de satisfacción laboral intrínseca.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla cusco 2018.

H_1 : Existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla cusco 2018.

TABLA 13. CORRELACIONES

		Trabajo emocional	Satisfacción laboral extrínseca
Rho de Spearman	Trabajo emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. P valor=0,003
		N	35
	Satisfacción laboral extrínseca	Coeficiente de correlación	0,487
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	35

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En la tabla13, el P_valor = 0,003 el cual está situado por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) motivo por el cual se rechaza la H_0 y se concluye que existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de saylla Cusco 2018. Así mismo el rho de Spearman es igual a 0, 487 este valor indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, también presentan una asociación directa de nivel media, esto indica que hay niveles altos de trabajo emocional, se evidenciaran también niveles altos de Satisfacción laboral extrínseca.

IV. DISCUSIÓN

En esta parte del trabajo de investigación es preciso indicar la contrastación y discusión entre los resultados obtenidos, los antecedentes de estudio, el marco teórico, también el acierto o rechazo de las hipótesis planteadas.

Con respecto a los antecedentes de estudio, se encontró al menos con una de las variables de investigación trabajos realizados sobre todo en la variable dependiente referente a la SATISFACCIÓN LABORAL, en cuanto a la variable independiente, solo trabajos relacionados o con alguna similitud. Con respecto a la municipalidad de Saylla se observó los estudios realizados muestran que existe un grado de relación del 0.687 trabajo emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio de Saylla. Influenciado así en su calidad de vida.

Con referencia al enunciado de la hipótesis regenerar, la cual es: Existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de saylla Cusco 2018. Se puede confirmar que existe la relación que existe la relación directa entre ambas variables, como se puede precisar en la tabla N° 11. Resaltando que no son independientes, evidenciando una correlación alta y significativa de 0.687. RHO DE SPEARMAN.

El presente estudio tuvo como hipótesis específica número uno: la forma en que se relaciona Existe relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.

En la tabla12, el P_valor = 0,000 el cual está situado por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) motivo por el cual se rechaza la H_0 y se concluye

que existe una relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. Así mismo el Rho de Spearman es igual a 0,701 este valor indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, también presentan una asociación directa de nivel considerable, esto indica que hay niveles altos de trabajo emocional, evidencian también niveles altos de satisfacción laboral intrínseca.

En cuanto a la segunda hipótesis: Existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla cusco 2018.

En la tabla13, el P_valor = 0,003 el cual está situado por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha=0,05$) motivo por el cual se rechaza la H_0 y se concluye que existe relación entre el Trabajo emocional y la Satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de saylla Cusco 2018. Así mismo el rho de Spearman es igual a 0,487 este valor indica que las variables se encuentran asociadas significativamente, también presentan una asociación directa de nivel media, esto indica que hay niveles altos de trabajo emocional, se evidenciaran también niveles altos de Satisfacción laboral extrínseca

CONCLUSIONES

Primera: En referencia y tomando en cuenta los resultados de la presente investigación. Se puede afirmar que: Existe relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018, por ende es significativa al 0.687, la mencionada correlación es moderada y directa.

Segunda: Referente a la variable trabajo emocional se puede decir que: El 14.3% de empleados de la municipalidad distrital de Saylla indican que el Trabajo Emocional esta regularmente eficiente, el 48.3% de los empleados indica que es eficiente, el 37.1% indica que es totalmente eficiente mientras que nadie indica que es poco eficiente ni tampoco ineficiente.

Tercera: En cuanto a la variable satisfacción laboral, se determina: El 51.4% de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 34.3% de los empleados está satisfecho, el 5.7% de los empleados está muy satisfecho, el 8.6% Está insatisfecho, mientras que nadie se encuentra muy insatisfecho.

Cuarta: finalmente se concluye que a partir de los resultados obtenidos Existe relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018, por ende es significativa al 0.687, la mencionada correlación es moderada y directa.

V. RECOMENDACIONES

1. Para que exista una mejor satisfacción personal de los trabajos, es necesario que haya un buen gasto municipal, que atienda las necesidades y expectativas más urgentes.
2. Que el personal este motivado, con charlas, talleres, incentivos. Para que la municipalidad pueda cumplir sus objetivos trazados con total eficiencia.
3. Mantener un buen clima institucional, favorable para todo el personal que labora en la municipalidad.
4. Todo el personal que labora en la municipalidad debe practicar los valores de empatía, respeto, tolerancia, solidaridad, y evitar los chismes.

VI. REFERENCIAS

- Ashkanasy. (2012). TRABAJO EMOCIONAL . *RED DE REVISTA CIENTIFICA DE AMERICA LATINA* , 142 - 145.
- Castañeda, a. C. (2016). Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Seguridad De Un Establecimiento Penitenciario Arequipa. *Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Los Trabajadores De Seguridad De Un Establecimiento Penitenciario Arequipa*. AREQUIPA , AREQUIPA , PERÚ: UNSA .
- Cortez granilla, m. I. (2015). Factores De Motivación Y Desempeño Laboral Del Talento Humano Administrativo Y De Operaciones Del Hotel Monasterio Del Cusco Período. *Factores De Motivación Y Desempeño Laboral Del Talento Humano Administrativo Y De Operaciones Del Hotel Monasterio Del Cusco Período*. CUSCO , CUSCO , PERÚ: UNSAAC .
- Goffman. (2001). EVOLUCION DEL CONCEPTO DEL TRABAJO EMOCIONAL . *RED DE REVISTAS CIENTIFICAS* , 151 - 153 .
- HOCHSCHILD. (2001). 1979. *RED DE REVISTA LATINOAMERICANA* , 142 - 144 .
- HOCHSCHILD. (2001). TRABAJO EMOCIONAL . *RED DE REVISTA LATINOAMERICANA* , 141- 144.
- Maizondo Valle, D. E. (2016). La Motivación Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Según La Auditoría Operativa De La Zona Registral N° X Sede Cusco-SUNARP. *La Motivación Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Según La Auditoría Operativa De La Zona Registral N° X Sede Cusco-SUNARP*. CUSCO , CUSCO , PERÚ: UNSAAC .
- Marisela, R. F. (2016). Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu - Cusco". *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Machupicchu - Cusco*". CUSCO, CUSCO , PERÚ: UNSAAC .
- Newstron, D. (2001). SATISFACCION LABORAL . *REVISTA PSICOL. ORAM* , VOL. 14.
- Reynaldo, Q. C. (2016). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPLAIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS . *COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPLAIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS*. CUSCO , CUSCO , PERÚ : UNSAAC .
- Rodriguez, C. (2001). Trabajo Emocional. *Red De Revista Latinoamericana*, 146-148.

ANEXOS

Anexo N° 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ESCALA DE ACTUACIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, lea atentamente los ítems y marque con una X la alternativa que crea más conveniente. Se totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT	VALORACION
Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2
De acuerdo	3
Totalmente de acuerdo	4

		0	1	2	3	4
01	En mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo					
02	Las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento					
03	En mi trabajo soy "encantador" sólo para causar una buena impresión a los demás					

04	Vendo a los demás la imagen que mi empresa quiere mostrar					
05	En mi trabajo, mi cara refleja lo que los demás esperan					
06	En mi trabajo expreso emociones que no son sinceras					
07	Aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el "vaso medio lleno" para levantarme el ánimo					
08	Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista					
09	Cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme					
10	Si en mi trabajo tengo que mostrarme entusiasta y positivo, trato de pensar en algo que me haga sentir feliz					
11	En mi trabajo evito quedarme pensando en los problemas y pongo mi atención en otras cosas					
12	Cuando me siento mal en mi trabajo, trato de distraerme pensando en cosas que me ayuden a sentirme mejor					

Gracias por tu colaboración

Anexo N° 2

Escala Corta da Satisfacción Laboral Minnesota

INSTRUCCIONES: El propósito de este cuestionario es recoger información relacionada a cómo usted se siente respecto a su trabajo actual, con cuales aspectos está satisfecho y con cuales aspectos está insatisfecho.

Este cuestionario se diseñó para identificar opiniones relacionadas con el trabajo. Lo que interesa obtener es su reacción a cada aseveración, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Responda a cada aseveración, con sinceridad haciendo uso de la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN		VALORACION				
Muy insatisfecho		1				
Insatisfecho		2				
Ni satisfecho, ni insatisfecho		3				
Satisfecho		4				
Muy satisfecho		5				
N°	Satisfacción Laboral	Valoración				
		1	2	3	4	5
01	La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas					
02	Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo					
03	El sentimiento de logro que obtengo del trabajo					
04	La oportunidad para ser "alguien" en la sociedad					
05	La oportunidad de decirle a las personas que hacer					

06	La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo					
07	La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo					
08	La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo					
09	La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones					
10	La libertad para usar mi propio juicio					
11	Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia					
12	La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable					
13	La oportunidad de avanzar en este trabajo					
14	La forma en la que las políticas de la institución son puestas en práctica					
15	Mi salario y la cantidad de trabajo que yo hago					
16	El reconocimiento que tengo por hacer un buen trabajo					
17	La forma en que mi supervisor coordina el trabajo del personal a su cargo					
18	La capacidad de mi supervisor en la toma de decisiones					

Gracias por su colaboración

Anexo N° 3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Marilyn Soto Román
MENCIÓN : Magister
FECHA : abril del 2018.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... Aceptable

2. CONTENIDO:

..... Adecuado

3. ESTRUCTURA:

..... Bien estructurado

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... Ninguna. Jck

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. Hugo Enriquez Romero
ESPECIALIDAD: INVESTIGACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
Dr. Hugo Enriquez Romero
DNI: 23 863530
N° de Celular. 984967580

Anexo N°4

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Trabajo en equipo y planificación curricular de los docentes del Área Técnica del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática Inca Garcilaso de la Vega - Cusco.
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR :

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... *Ninguna O.K.* ✓

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, abril del 2016


 Dr. Hugo Enriquez Romero
 ESPECIALIDAD: INVESTIGACIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
 Dr. Hugo Enriquez Romero
 DNI : 238 67330
 Cel 984907880.

Anexo N°5

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Marilyn Soto Román
MENCIÓN : Magister
FECHA : abril del 2018.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
..... *Adecuado*
.....

2. CONTENIDO:

.....
..... *Adecuado*
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
..... *Bien estructurado*
.....

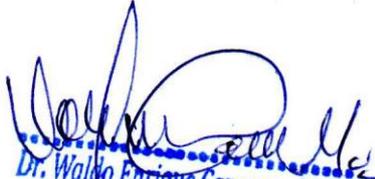
III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
..... *Ninguna. Bien*
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


.....
..... *Dr. Waldo Enrique Campana Morro*
..... ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA

Firma
Dr. Waldo Campana Morro
DNI: 23933923
N° de Celular. 984 64 8727

Anexo N°6

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Trabajo en equipo y planificación curricular de los docentes del Área Técnica del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática Inca Garcilaso de la Vega - Cusco.
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR :

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

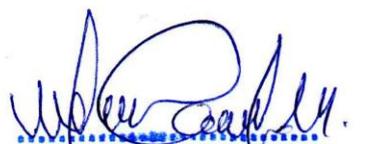
..... Ninguna. ✓

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, abril del 2016


 Dr. Waldo Enrique Campana Morro
 ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA
 Firma
 Dr. Waldo Campana Morro
 DNI 23933923
 Cel. 984-648727

Anexo N°7

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Marilyn Soto Román
MENCIÓN : Magister
FECHA : abril del 2018.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
..... Acceptable
.....

2. CONTENIDO:

.....
..... Adecuado
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
..... Bien estructurada
.....

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
..... Ninguna
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
SPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
DNI: 23803533
N° de Celular. 984614563

Anexo N°8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Trabajo en equipo y planificación curricular de los docentes del Área Técnica del nivel secundario de la Institución Educativa Emblemática Inca Garcilaso de la Vega - Cusco.
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario
- 1.3 INVESTIGADOR :

COMPO NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

..... *Ninguna, Bien*

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, abril del 2016

[Firma manuscrita]
Dr. F. Ricardo Sánchez Ortiz
 ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma
 Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
 DNI 23807533
 Cel 984614563

Anexo N°9

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

**TÍTULO: TRABAJO EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA
CUSCO 2018**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018?	Determinar el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.	Existe relación directa y significativa entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018	<p>Variable 1</p> <p>Trabajo Emocional</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental</p> <p>Descriptivo Correlacional</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	POBLACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral Intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018? • ¿Cuál es el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral Intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. • Determinar el grado de relación entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral extrínseca de 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral Intrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. 	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuación Superficial • Actuación Profunda <p>Variable 2</p>	<p>La población está constituida por los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está constituida a 35 trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla.</p>

<p>extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018?</p>	<p>los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre el Trabajo emocional y la satisfacción laboral extrínseca de los empleados de la municipalidad distrital de Saylla Cusco 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción Laboral Intrínseca • Satisfacción Laboral extrínseca 	<p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>METODO ANÁLISIS DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPSS versión 23 -Excel -Análisis cuantitativo -Tablas y gráficos estadísticos - Prueba de hipótesis.
--	--	--	--	--

Anexo N° 10

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

**TÍTULO: TRABAJO EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA
CUSCO 2018**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Trabajo Emocional</p> <p>Forma particular de regulación afectiva que tiene lugar en el contexto laboral y que en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo, (Ashkanasy, 2012).</p>	<p>Actuación Superficial</p> <p>Actuación relacionada con la experiencia de la disonancia emocional y simulación de estados emocionales que tienen a ajustarse a las expectativas que otros actores organizacionales tienen sobre su comportamiento, o bien para ocultar deliberadamente sus sentimientos a fin de mostrarse neutral y/o conservar su profesionalismo en situaciones impactantes, (Salessi y Omar, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición a encubrir estados emocionales • Actuación neutral o profesional • Necesidad de buscar adecuada impresión de los demás
	<p>Actuación Profunda</p> <p>Actuación relacionada con el esfuerzo genuino por experimentar determinadas emociones o modificar estados afectivos negativos, en este sentido tiende a influir sobre estados emocionales reorientando la atención hacia otros aspectos de la situación, recordando experiencias compatibles con la emoción que debe demostrar para ser efectivo en su trabajo o ajustarse a los requerimientos de la organización, (Salessi y Omar, 2014).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición a modificar estados emocionales negativos • Predisposición a mostrar estado emocional positivo • Búsqueda de situaciones que mejoren el estado emocional
<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Satisfacción Laboral Intrínseca</p> <p>Satisfacción laboral originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros), (Pérez, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de habilidades • Sentimiento de realización profesional o logro laboral • Desarrollo de la autoridad en el trabajo

<p>Conjunto de percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. (Pérez, Fidalgo, 1995)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Independencia en la labor realizada • Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales • Estabilidad laboral
	<p style="text-align: center;">Satisfacción Laboral extrínseca</p> <p>Satisfacción laboral que tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los superiores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros), (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad laboral • Políticas de la organización • Compensación laboral • Reconocimiento de la labor realizada • Supervisión laboral

Anexo N° 11

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

**TÍTULO: TRABAJO EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA
CUSCO 2018**

Variable: Trabajo Emocional

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Actuación Superficial	Predisposición a encubrir estados emocionales	50%	06	1. En mi trabajo actúo del modo como los demás piensan que debería hacerlo 2. Las emociones que demuestro en mi trabajo no son las que realmente siento en ese momento	Totalmente en desacuerdo (0) En desacuerdo (1)
	Actuación neutral o profesional			3. En mi trabajo soy “encantador” sólo para causar una buena impresión a los demás 4. Vendo a los demás la imagen que mi empresa quiere mostrar.	
	Necesidad de buscar adecuada impresión de los demás			5. En mi trabajo, mi cara refleja lo que los demás esperan 6. En mi trabajo expreso emociones que no son sinceras	
Actuación Profunda	Predisposición a modificar estados emocionales negativos	50%	06	7. Aunque esté triste, en mi trabajo trato de ver el “vaso medio lleno” para levantarme el ánimo 8. Cuando me siento mal en mi trabajo, intento ver las cosas desde otro punto de vista	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
	Predisposición a mostrar estado emocional positivo			9. Cuando en mi trabajo me siento agredido por alguien, intento comprender su situación para no enojarme. 10. Si en mi trabajo tengo que mostrarme entusiasta y positivo, trato de pensar en algo que me haga sentir feliz	
	Búsqueda de situaciones que mejoren el estado emocional			11. En mi trabajo evito quedarme pensado en los problemas y pongo mi atención en otras cosas. 12. Cuando me siento mal en mi trabajo, trato de distraerme pensando en cosas que me ayuden a sentirme mejor	
TOTALES		100%	12		

Anexo N° 12

Variable: Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Satisfacción laboral intrínseca	Uso de habilidades	67%	12	1. La oportunidad de hacer uso de mis habilidades y destrezas	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho, ni insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Sentimiento de realización profesional o logro laboral			2. Ser capaz de mantenerme ocupado todo el tiempo	
	Desarrollo de la autoridad en el trabajo			3. El sentimiento de logro que obtengo del trabajo	
	Independencia en la labor realizada			4. La oportunidad para ser "alguien" en la sociedad	
				5. La oportunidad de decirle a las personas que hacer	
	Ejercicio laboral en concordancia a los valores morales			6. La oportunidad para hacer cosas para los compañeros de trabajo	
Estabilidad laboral	7. La oportunidad de probar mis propios métodos para hacer el trabajo				
Satisfacción laboral extrínseca	Oportunidad laboral	33%	06	8. La oportunidad para desempeñarme solo en el trabajo	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho, ni insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)
	Políticas de la organización			9. La oportunidad para hacer cosas diferentes en algunas ocasiones	
	Compensación laboral			10. La libertad para usar mi propio juicio	
	Reconocimiento de la labor realizada			11. Ser capaz de hacer cosas que no van en contra de mi conciencia	
	Supervisión laboral			12. La forma en que mi trabajo proporciona un empleo estable	
				13. La oportunidad de avanzar en este trabajo	
TOTALES		100%	18		

Anexo N° 13

VACIADO DE DATOS DE LA VARIABLE TRABAJO EMOCIONAL

ID	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12
1	1	1	4	1	1	2	1	4	2	2	5	2
2	4	5	1	5	1	3	5	1	1	5	1	2
3	5	2	4	1	2	5	5	1	2	2	4	4
4	5	4	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2
5	5	4	5	4	2	4	5	1	2	4	2	2
6	1	4	2	2	2	3	5	2	4	5	5	3
7	3	4	2	2	3	4	2	5	3	4	2	4
8	1	5	2	5	3	3	2	2	3	5	3	3
9	1	5	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3
10	4	4	4	2	3	3	5	4	3	5	3	4
11	1	4	2	2	3	4	2	1	4	4	4	2
12	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
13	2	4	2	4	3	4	4	1	4	5	4	5
14	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4
15	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4
16	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
17	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
18	3	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5
19	1	5	1	4	4	4	2	5	5	5	4	4
20	3	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	4
21	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	1	4
22	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3
23	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4
24	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
25	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4
26	5	5	2	5	4	3	1	5	4	4	5	5
27	4	5	4	1	4	4	5	5	4	5	5	5
28	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4
29	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	4	2	4	5	5	3	1	5	5	5	5	5
31	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	1	5
32	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4
33	1	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5
34	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	1	4	2	5	5	4	2	4	4	4	2	4

Anexo N° 14

VACIADO DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

ID	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	1	5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1
2	5	1	1	5	5	5	2	2	2	2	1	1	5	1	1	4	1	2
3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
4	4	1	4	5	4	5	4	2	2	1	1	1	1	2	1	4	2	1
5	1	2	2	2	2	4	5	1	1	1	1	5	1	2	1	2	4	2
6	4	2	2	2	4	2	2	1	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2
7	1	3	2	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
8	4	2	4	2	2	4	5	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2
9	1	2	2	2	2	3	2	2	5	2	4	1	3	3	1	2	4	1
10	5	3	4	2	2	4	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2
11	4	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3
12	2	2	4	2	3	5	2	2	5	2	2	2	3	2	1	2	4	2
13	2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2
14	2	3	3	2	3	4	4	5	2	5	4	2	3	2	2	2	2	4
15	2	4	3	3	3	4	4	2	5	2	2	4	3	2	1	3	2	2
16	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	3	3	1	4	2	2
17	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	1	3	2	4
18	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2
19	4	4	3	4	4	1	4	2	2	3	2	2	4	3	1	3	3	2
20	1	3	4	4	2	4	5	2	3	3	3	2	4	3	1	2	3	2
21	4	2	4	5	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2
22	4	3	4	5	4	5	4	2	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2
23	1	3	2	5	4	4	4	2	1	3	3	4	4	3	2	4	4	2
24	4	3	4	5	4	5	5	1	3	3	4	4	3	2	1	4	4	3
25	1	2	2	5	3	5	5	3	4	3	4	2	4	3	2	4	2	3
26	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3
27	4	4	4	5	4	5	2	3	5	4	2	4	3	2	2	1	2	2
28	4	4	2	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	3	1	4	4	3
29	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	2	5	3	2	4	4	3
30	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4
31	5	3	4	5	4	5	2	2	2	5	4	4	5	3	2	1	4	2
32	2	4	5	1	2	5	5	5	5	5	2	5	5	4	2	4	2	4
33	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4
34	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	4	4	2
35	1	1	5	2	2	1	4	2	1	2	5	1	1	2	4	3	5	4

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Hugo Enríquez Romero, docente de la MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: TRABAJO EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAYLLA – CUSCO – 2018., del estudiante SOTO ROMAN MARILYN, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 10 Junio del 2018.

Atentamente



Dr. Hugo Enriquez Romero
Docente

DNI: 23863530



Trabajo Emocional Y La Satisfacción Laboral En Los
Empleados De La Municipalidad Distrital De Saylla
Cusco 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Br. Soto Roman, Marilyn

ASESOR:

Dr. Enriquez Romero Hugo

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del talento humano

- Feedback Studio icon
- Checkmark icon
- Grid icon
- 14 (highlighted)
- Filter icon
- Exclude icon
- Download icon
- Info icon

Todas las fuentes	
Coincidencia 1 de 2	
• bibliotecadigital.umsa...	1 %
Fuente de Internet	
• repositorio.uandina.ed...	1 %
Fuente de Internet: 4 URL	
• www.carloshaya.net	1 %
Fuente de Internet	
• dokumen.tips	1 %
Fuente de Internet	
• ninive.uaslp.mx	1 %
Fuente de Internet	
• dspace.ceu.es	1 %
Fuente de Internet	
• repositorio.uam.es	1 %
Fuente de Internet	
• repositorio.udh.edu.pe	1 %
Fuente de Internet	
• repositorio.ujcm.edu.pe	1 %
Fuente de Internet	
• dspace.utpl.edu.ec	1 %
Fuente de Internet	
Excluir fuentes	



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo MARILYN SOTO ROMAN, identificado con DNI N° 46185700 egresada del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) ; no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "TRABAJO EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA CUSCO 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: 46185700



Cusco, 04 de Agosto del 2018

