



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en personal  
hotelero de Trujillo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología**

**AUTOR:**

Rodríguez Arana, Víctor Michael (ORCID: 0000-0002-8661-0189)

**ASESOR:**

Mg. Domínguez Vergara, Julio Alberto (ORCID: 0000-0002-3671-3366)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2022

## Índice de Contenidos

Índice de Contenidos	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021, de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, y diseño no experimental, con una muestra de tipo no probabilística, el 61.67% de género masculino y el 38.33 de género femenino, con quienes se trabajó dos instrumentos, el primero el inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y la escala de satisfacción laboral elaborada por Warr, Cook y Wall, obteniendo como resultados un valor de 0.491 y significancia de 0.015 ( $<0.05$ ), por lo cual se concluye que existe correlación directa significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, concluyendo que mientras menor sea la capacidad de los colaboradores, el nivel de satisfacción laboral será bajo.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of the staff of a Trujillo hotel, 2021, with a quantitative approach, correlational type, and non-experimental design, with a non-probabilistic sample, the 61.67% male and 38.33% female, with whom two instruments were worked, the first the Bar-On Emotional Intelligence inventory and the job satisfaction scale developed by Warr, Cook and Wall, obtaining as a result a value of 0.491 and significance of 0.015 ( $<0.05$ ), for which it is concluded that there is a significant direct correlation between emotional intelligence and job satisfaction, concluding that the lower the capacity of the collaborators, the level of job satisfaction will be low.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Job Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Desarrollar la inteligencia emocional permite articular factores cognitivos y afectivos, tal como refiere Silva y Pérez (2016), brinda recursos para alcanzar éxito a corto y largo plazo ya sea en el ámbito personal, profesional o social, incrementando el bagaje necesario para ser una persona independiente, responsable en el desarrollo de actividades propias del trabajo, además, elabora un entorno donde los individuos puedan aprender, manteniendo la motivación intrínseca con la finalidad que se construyan condiciones favorables para lograr la satisfacción laboral (Saldaña, 2015).

Durante mucho tiempo no se daba la debida importancia a la gestión de emociones, pues se creía que lo cognitivo era lo único necesario para medir capacidades en relación de la eficiencia para llevar a cabo alguna actividad o labor, y sobre ello, predecir a qué nivel puede llegar su desempeño y productividad; sin embargo conforme avanzan los estudios sobre inteligencia, se descubre que el coeficiente intelectual cuantificado no es un buen indicador para asegurar el éxito en las personas, ya que la capacidad intelectual no es factor suficiente para ser exitoso a nivel profesional, y tampoco garantiza el establecimiento de relaciones interpersonales plenas (Fernández et al., 2002), sin embargo, refiere que de manera paulatina ha despertado mayor inquietud y se tiene mayor conocimiento respecto a las dimensiones que implica así como las ventajas para las organizaciones, en su forma de incidir en las personas para mejorar el rendimiento laboral, traduciéndose en un aumento de productividad.

A nivel global hay especial interés por el desarrollo de estas capacidades en cada integrante de una organización, considerando factores tales como la adaptabilidad, comprensión, entre otros, al respecto Saldaña (2015) menciona que la inteligencia emocional va más allá de mejorar el rendimiento, sino que tiene la capacidad de brindar mayor satisfacción en las personas dentro de su ámbito laboral, mejorando su flexibilidad ante los cambios y fortaleciendo el nexo afectivo con los objetivos de la organización, interiorizándolos.

no se limita sólo al mayor rendimiento, sino se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, a una mejor orientación al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización.

La inteligencia emocional se ha identificado e investigado en problemáticas personales y familiares, como una vía para conseguir el desarrollo de un mayor número de emociones (Yabar, 2016), en los últimos años ha representado mayor importancia en las organizaciones, de acuerdo con lo descrito por Yabar (2016), en las empresas el recurso humano es una parte fundamental de las mismas, por lo tanto, al ser un tema que empieza a aplicarse en las empresas a nivel internacional y nacional y sobre todo aquellas de mayor tamaño y experiencia, es probable que en las empresas hoteleras de la ciudad de Trujillo no se tenga conocimiento o no se ponga en práctica el desarrollo de capital humano, por no considerarse un tema relevante para el desarrollo óptimo de los trabajadores. así mismo, se usan recursos financieros de mala forma, enfocándose en otro tipo de capacitaciones para los colaboradores, representando un gasto elevado en torno al beneficio obtenido (Saldaña, 2015).

Otro tema relevante en el campo organizacional es la variable concerniente a la satisfacción con las condiciones laborales, la cual se entiende como una serie de factores emocionales y sentimientos que favorecen al trabajador el cual hace una valoración respecto a la actitud integral de la persona respecto de sus labores, respecto a las manifestaciones, un alto nivel en esta variable implica que el colaborador tiene actitudes positivas respecto a su función laboral, por otra parte, aquellos que tienen un nivel bajo manifiestan actitudes insatisfechas al respecto (Gómez et al., 2016).

La Organización Mundial del Trabajo (OMT, 2015), llevó a cabo un informe a nivel internacional indicando que la encuesta respecto a la calidad de vida laboral evidenció que entre 85% y 90% de colaboradores manifiestan poca satisfacción laboral con índices iguales o ligeramente superiores a 5 en una escala que va del 1 al 10, con lo cual se evidencia como un indicador que preocupa sobre esta realidad internacional.

Por otro lado, el Ministerio de Salud, en el desarrollo de su plan estratégico 2012 - 2017 señala que el grupo de recursos humanos manifiesta insatisfacción laboral al no encontrar motivación laboral, contar con salarios bajos, inexistencia de

política de incentivos y promoción. En nuestro país la DIRESA - Lima identificó de manera específica, ciertos factores que determinan el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería, en la remuneración económica que perciben las enfermeras, se identificó que 49,4% estaba medianamente satisfecho (Ministerio de Salud, 2019).

Dado este contexto, surge el interés por dirigir este estudio ya que se desea conocer si en los hoteles de la ciudad de Trujillo, en este caso el hotel en estudio, se toma en cuenta la inteligencia emocional como pilar fundamental para un mayor desempeño y mejor servicio, el éxito laboral y social de una persona está ligado de manera directa y estrecha con la inteligencia emocional (Lozada, 2017), por lo que esta propuesta de investigación se formula en el marco de los trabajadores de un hotel de la ciudad de Trujillo dando inicio a una nueva etapa, caracterizada por una amplia participación ciudadana, presentándose como una oportunidad porque mediante un proceso participativo se hace posible que adopten políticas educativas propias, que converjan con el desarrollo de este rubro de la actividad económica de la ciudad.

Ante lo descrito en los párrafos anteriores, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021?, por tanto, la presente investigación se realizará para contar con un conocimiento científico y confiable que establezca la posible relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021. observándose así cuales son las características peculiares de ambas variables en los colaboradores del mencionado hotel.

De la misma forma se toma en cuenta que la información obtenida en este estudio pueda servir como un punto referente a los gerentes hoteleros y otros profesionales que se encuentren laborando en organizaciones del rubro de hotelería o que estén interesados en profundizar investigaciones futuras donde estén involucradas la problemática de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021, permitiendo un más elevado conocimiento respecto a las dificultades que ciertas organizaciones que tienen como muestra a colaboradores de características similares, haciendo más fácil que se elaboren propuestas y estrategias las cuales faciliten el hacer frente a la problemática (Lozada, 2017, p. 8).

Aunado a ello permitirá la formulación y ejecución de un trabajo integral y sistemático dirigido a los colaboradores de organizaciones interesadas, y de esta forma mejorar la atención a los usuarios; además se estará contribuyendo al incremento de investigaciones futuras con respecto a las variables (Lozada, 2017), entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021, de esta manera las investigaciones próximas recibirán un beneficio en temas parecidos, a causa que sirve como antecedente de estudio, así mismo aumentara la cantidad de investigaciones sobre la problemática, de esta manera se profundiza en las variables y su correlacional, orientado a enriquecer el área de recursos humanos, al contar con información real útil para llevar a cabo estrategias en pro de la mejora organizacional.

Se plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021, mientras que como objetivos específicos describir la variable inteligencia emocional, describir la variable satisfacción laboral, establecer la relación existente entre las dimensiones de inteligencia emocional con la dimensión intrínseca de la variable satisfacción laboral, establecer la relación existente entre las dimensiones de inteligencia emocional y la dimensión extrínseca de la variable satisfacción laboral; como hipótesis general se asume que existe relación significativa positiva entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se identifican algunos antecedentes tales como lo elaborado por Álvarez (2018), cuya investigación tuvo como objetivo general determinar cuál fue la relación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de nivel primaria de una Institución Educativa de Cusco, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y tipo correlacional-descriptivo, en una muestra conformada por un total 27 docentes a quienes se aplicó el inventario de inteligencia emocional y un cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, identificando correlación significativa entre las variables ( $p < 0.05$ ), además se observó correlación altamente significativa entre la dimensión de relaciones interpersonales con la dimensión de satisfacción laboral extrínseca ( $p < 0.01$ ), concluyendo que la capacidad para vincularse con otras personas está asociado al nivel de satisfacción que los colaboradores tienen con la empresa y los incentivos como recompensas económicas o reconocimientos tangibles.

Se encontró también el estudio realizado por Ordoñez (2018), cuyo objetivo fue determinar la asociación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de la provincia de Concepción haciendo uso del método científico, diseño no experimental, tipo descriptivo-correlacional en una muestra probabilística seleccionada de manera aleatoria compuesta por 87 participantes a quienes se aplicó la escala de Inteligencia Emocional I.E- EOQ y la Escala de Satisfacción Laboral S.LEOQ, evidenciando que existe correlación alta y significativa entre las variables ( $p < 0.01$ ), así mismo, se determinó entre las dimensiones manejo de estrés y estado de ánimo general con la dimensión extrínseca de satisfacción laboral, concluyendo que la actitud o disposición permanente en la persona y la capacidad que tenga para manejar situaciones estresantes vinculadas al trabajo se relacionan con el nivel de satisfacción laboral con relación a las características de reconocimiento extrínsecas que emite la empresa, tales como reconocimientos en el salario y otros beneficios económicos.

Carranza (2019), desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la asociación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. de la región Lambayeque, de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental en una población de 60 colaboradores, utilizando dos cuestionarios para medir cada una de las variables, identificando

como principales resultados que la correlación entre variables es positiva débil (0,103) y no significativa estadísticamente (0,432), sin embargo se halló relación significativa entre las dimensiones manejo de estrés y adaptabilidad con la satisfacción laboral externa (0,042), concluyendo que se recomienda que los accionistas y las jefaturas de la empresa tengan la convicción de cuán importante y que beneficios se obtendría en la empresa tanto a nivel de productividad como de satisfacción laboral.

Nava y Galán (2012), llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados en el personal de enfermería, de corte transversal, tipo observacional y descriptiva, trabajando con un total de 594 enfermeros a quienes se aplicó una ficha sociodemográfica y los factores tanto internos como externos de la satisfacción laboral, encontrando como resultados más relevantes que los aspectos de mayor implicancia en la insatisfacción detectada fue la promoción y competencia entre profesionales, aquellos que cuentan con mejor nivel para el manejo de relaciones interpersonales con sus compañeros y superiores.

Pérez (2017) llevó a cabo una investigación con la finalidad de determinar el vínculo entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en personal de Enfermería de la ciudad de Juliaca, 2017, de tipo correlacional-descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal en una muestra de 44 profesionales de enfermería, a quienes se aplicó el Ice – Barón para inteligencia emocional y el instrumento 20/23 para satisfacción laboral, obteniendo como conclusiones más resaltantes la existencia de relación positiva significativa entre las variables, con lo cual se infiere que aquellos colaboradores con niveles más altos de satisfacción son aquellos que presentan mejores índices de inteligencia emocional.

Guadalupe (2010) en su investigación tuvo por objetivo identificar cuál es el vínculo que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa inicial de la ciudad del Callao, de diseño no experimental, tipo correlacional-descriptivo, en una muestra compuesta por 28 participantes, a quienes se administró la escala de satisfacción laboral (SL – SPC) y el Inventario ICE – BarOn, identificando que existe correlación baja positiva de 0,255 entre las variables, no obstante, al analizar las subdimensiones se identificó que la empatía y la dimensión prueba de la realidad se relacionan de forma

significativa con el nivel de satisfacción laboral, así como correlación inversa entre la relación interpersonal de inteligencia emocional y el factor intrínseco de satisfacción laboral.

Pinto (2017) en su investigación tuvo como finalidad identificar la asociación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en empresas teleoperadoras de EsSalud de la ciudad de Lima, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo correlacional, haciendo uso de una encuesta aplicada a un total de 175 participantes de dicha institución, encontrando como resultados más relevantes que la inteligencia emocional se vincula de forma directa y altamente significativa con las dimensiones de satisfacción intrínseca de desempeño laboral, indicando además que las relaciones interpersonales favorecen al desempeño de los colaboradores y su satisfacción con la organización.

Respecto a las teorías relacionadas al tema encontramos sobre inteligencia emocional los textos escritos por Salovey y Mayer (1990), identificados como los autores principales que dieron este concepto a la psicología, enmarcándola dentro de una de las inteligencias sociales que abarca la capacidad para tomar la dirección y control de las emociones tanto propias como de los demás, además de discernir entre ellas utilizando la información proporcionada como guía de nuestro pensar y actuar, de esta manera sea beneficioso para sí mismo y la cultura donde se desenvuelve.

Bar-On (1997) indica que la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades individuales de carácter emocional y social, que permite tener la destreza de influir al adaptarse y enfrentar los requerimientos y demandas del entorno, siendo un aspecto fundamental al determinar el éxito en la vida, tanto en lo profesional, académico y personal, teniendo influencia directa en el bienestar tanto mental como fisiológico.

Goleman (1998), indica que la inteligencia emocional tiene la capacidad de determinar nuestras capacidades para aprender muchas capacidades basadas en sus cinco componentes, que describen el conocimiento en sí, la motivación, la regulación individual, empatía y habilidad para relacionarse, considerando que la regulación individual o adaptabilidad es el eje central de los demás componentes pues va a permitir articular de manera favorable las características del exterior e interior.

Olvera, et al., (2002), indicaron que la inteligencia emocional es aquella capacidad personal para llevar a cabo la depuración de las siguientes habilidades: observación y evaluación de sus emociones y de otros, regulación emocional, tener la capacidad de expresarlas de manera oportuna, compartiendo sus problemas, tener una manera de afrontar las dificultades de manera adaptativa, tener una motivación elevada, preservar el logro de objetivos, mantener un estado de ánimo saludable que genere recepción a lo que el entorno nos brinda.

Weisinger (2001), señala que hablar de inteligencia emocional es referirse a la utilización adecuada de las emociones de una manera intencionada se puede conseguir que nuestras emociones nos beneficien y no perjudiquen a otras personas, usándolas con la finalidad de vernos favorecidos dirigiendo nuestra conducta y por tanto, influya de manera positiva en cada uno de nuestros resultados.

Según Bar-On (1992), identifica algunos componentes implicados en la inteligencia emocional, el primero es el aspecto intrapersonal (CIA), el cual está conformado por la capacidad que tienen las personas para comprender emociones de ellos mismos, es decir la capacidad para entender y comprender lo que sienten y experimentan en determinadas situaciones, entendiendo el significado de cada una de ellas. Por otra parte, encontramos la asertividad, entendida como aquella capacidad para manifestar sentimientos, pensamientos, ideas, sin perjudicar la integridad de otros que pueden verse afectados o contrariados en su posición sobre un tema, sin ser destructivos sino teniendo la capacidad de construir y dar a conocer las bases de su postura.

Observamos también el autoconcepto, que es aquella capacidad que permite aprender, aceptar y respetar la propia integridad, valorando aspectos que son tanto positivos como negativos, de esta manera se tendrá una visión general respecto de las propias limitaciones y también potencialidades. Otro sub componente es la autorrealización, conocida como aquella capacidad para llevar a cabo lo que pueden, quieren y disfrutan. Finalmente ubicamos la sub categoría denominada Independencia, como aquella capacidad para guiarse, sentirse con seguridad sobre sus actos, ideas, acciones y tener autonomía emocional para decidir lo que mejor les parece.

El aspecto interpersonal (CIE), según lo manifestado por Baron (1992), es un aspecto que cumple con otros sub-factores como la empatía, que viene a ser la capacidad de entender, percatarse, percibir y valorar lo que otros sienten, a esta habilidad se le suele llamar “ponerse en los pies del otro”. Así mismo, encontramos las relaciones interpersonales, que vienen a ser las habilidades para determinar y mantener vínculos mutuos satisfactorios que se caracterizan por tener una intimidad en las emociones y la responsabilidad social, con la finalidad de demostrar la manera en que coopera, favorece y realiza contribuciones de forma constructiva a algún grupo de índole social.

En relación al factor de adaptabilidad, hace mención a un aspecto que implica flexibilidad ante situaciones externas, compuesta por sub-dimensiones como solución de problemas que se define como aquella capacidad para realizar la identificación y definición de problemas, así como propiciar e incorporar soluciones de mayor eficiencia. Tenemos además la prueba de la realidad que vendría a ser la capacidad para llevar a cabo evaluaciones sobre la correspondencia entre lo subjetivo y lo objetivo, es decir entre lo que realmente ocurre y la valoración que le damos a esos hechos, la flexibilidad, es la capacidad para llevar a cabo una acomodación pertinente del aspecto emocional, pensamiento y comportamientos frente a contextos poco estables.

En relación al manejo de estrés, se define como un componente vinculado a sobresalir a situaciones adversas que representan una dificultad psicológica que involucra la tolerancia al estrés definida como la capacidad para sobrellevar situaciones perjudiciales de emociones fuertes sin llegar a desequilibrarse sustancialmente, manifestándose respuestas activas y positivas ante la situación estresante. Además, implica el control de impulsos, conceptualizada como la capacidad para presentar resistencia y postergar cualquier impulso o tentaciones para actuar y tener control de las emociones.

Por último, se encuentra el componente denominado estado de ánimo general (CAG), el cual implica una serie de factores internos como la felicidad que es la capacidad para estar satisfecho con la vida propia, gozar de lo que se realiza a diario y realizar expresiones de sentimientos positivos. Otro aspecto encontrado aquí es el optimismo, que viene a ser la capacidad para ver factores de mayor brillo

de la vida manteniendo una actitud positiva pese a la adversidad y los sentimientos negativos.

En lo que respecta a la satisfacción laboral, mencionamos que es el grado positivo en el que se moviliza un trabajador de acuerdo al ambiente donde este labore; el mantener una satisfacción laboral indicaría el sentirse bien consigo mismo, con lo que hace y con todo aquello con lo que se interrelaciona (Palma, 1999).

La satisfacción laboral es percibida como aquella sensación de agrado favorable que experimenta una persona por el hecho de realizar un trabajo interesante, en un entorno que le posibilite la oportunidad de encontrarse a gusto en el ámbito organizacional que le resulta atractivo y por el que percibe beneficios psicológicas, sociales y económicas, de acuerdo con sus expectativas (Caballero, 2002).

La satisfacción laboral está definida como el nivel en el que cada persona transmite cuán a gusto se encuentra con las condiciones laborales tanto internas como externas (Warr et al., 1979), la cual puede ser estudiada desde dos perspectivas diferentes; primero como algo global que mantiene a la satisfacción como un aspecto de una sola dimensión; la otra sigue una postura multidimensional que se divide en dos grandes factores, uno de ellos es la satisfacción de tipo interna y la satisfacción de tipo externa, esta última abarca características salariales y todo lo tangible ligado al reconocimiento por las funciones desempeñadas, mientras que la intrínseca se refiere a la autonomía y libertad para decidir en su ámbito laboral, considerando el nivel de libertad o desafío que demanda el trabajo (Tejeros y Fernández, 2009).

De acuerdo con Robbins (1999), existen factores más relevantes que conllevan a la satisfacción laboral, el primero de ellos es el trabajo que represente un desafío para la Mente, se refiere a que los colaboradores tienen preferencia por labores que les brinde la posibilidad de hacer uso de sus habilidades, que permitan un conjunto de actividades extra, dando libertad, posibilitando acceder a información sobre su progreso (Robbins, 1999).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Es un estudio de enfoque cuantitativo debido a que utiliza instrumentos de medición para identificar la real magnitud de las variables, además se considera de tipo correlacional por que tiene como propósito medir el nivel de asociación existente entre las variables (Hernández, et al., 2014), en este caso inteligencia emocional y satisfacción laboral, considerando que cada una de ellas tiene un nivel independiente pero que se llegan a asociar a un determinado nivel de significancia.

El diseño de Investigación es no experimental, pues no se manipula ninguna de las variables encontradas en la muestra, mostradas tal cual se identificaron en el momento de la evaluación, procesándolas de manera estadística y mostrándolas tal cual fueron halladas (Hernández, et al., 2014).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

V1:

Inteligencia emocional

V2:

Satisfacción laboral

## Operacionalización

Variables	Dimensiones	Niveles	Ítems	Niveles	Instrumento
<b>Inteligencia emocional</b>  <b>(Variable dependiente)</b>	Interpersonal	Ordinal	6, 7, 9, 11, 19, 21, 22, 23, 24, 32, 35, 36, 37, 40, 48, 51, 56, 63, 66, 67, 70, 81, 82, 85, 88, 92, 95, 96, 100, 107, 110, 111, 114, 116, 121, 125, 126, 129	Bajo Menos de 85 Medio 86 a 114 Alto Más de 115	TEST EQ_I Baron Inteligencia emocional
	Intrapersonal		10, 16, 18, 23, 30, 31, 39, 44, 46, 55, 57, 61, 62, 72, 76, 84, 90, 98, 99, 104, 113, 119, 124, 128		
	Adaptabilidad		1, 15, 29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35, 38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14, 28, 43, 59, 74, 87, 103, 131		
	Manejo de estrés		4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58, 73, 86, 102, 117, 130		
	Estado de ánimo general		2, 17, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54, 80, 106, 108, 132		
<b>Satisfacción laboral</b>  <b>(Variable independiente)</b>	Intrínseca	Ordinal	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14.	Bajo: <=24 Medio: 15 a 35 Alto: >=36	Escala de Satisfacción Laboral.
	Extrínseca		1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15	Bajo: <=28 Medio 29 a 41 Alto: >=42	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### La Población.

La población estará constituida por personal de un hotel Trujillo, 2021.

N=120

#### Criterios de Inclusión

- Personal administrativo del hotel
- Personal de las diversas áreas del hotel.
- Personal varones y mujeres.
- Personal que se encuentre trabajando en el hotel 6 meses como mínimo

#### Criterios de Exclusión

- Personal que no deseen participar de la investigación.
- Todos aquellos que no cumplan con los criterios de inclusión.

#### La muestra

La muestra estará constituida por todo el personal de un hotel de la ciudad de Trujillo, de ambos géneros con edades comprendidas entre 21 y 45 años, cuyo número asciende a 120, a esto se le denomina muestra censal que, de acuerdo con Hernández, et al. (2014), es cuando en una investigación se considera al total de la población como participantes.

**Tabla 1**

*Caracterización de la muestra personal hotelero de Trujillo.*

Variable	Indicador	Frecuencia	%
Género	Masculino	74	61.67%
	Femenino	46	38.33%
Edad	Media	31.517	
	Desv. Est.	8.693	
	Min	21	
	Max	52	
Estado Civil	Soltero	39	32,50%
	Casado	39	32,50%
	Conviviente	26	21,67%

	Divorciado	16	13,33%
Grado de Instrucción	Primaria	2	1,67%
	Secundaria	54	45,00%
	Sup. Incompleta	32	26,67%
	Sup. Completa	32	26,67%
Ingreso mensual	Menos de 1000	40	33,33%
	Entre 1000 y 1500	48	40,00%
	Más de 1500	32	26,67%
Cantidad de horas semanales	Menos de 48 horas	27	22,50%
	48 a 56	68	56,67%
	Más de 56	25	20,83%
Número de hijos	0	27	22,50%
	1	31	25,83%
	2	34	28,33%
	3	28	23,33%
Estudia actualmente	Si	28	23,33%
	No	92	76,67%

Se observa en la tabla 1 que 74 personas son de género masculino (61.67%), 46 de género femenino (38.33%). La edad promedio es de 31.517, desviación estándar de 8.693, la edad mínima de 21 y la edad máxima de 52. Respecto al estado civil, 39 son solteros e igual cantidad de casados (32.50%) cada grupo, 26 convivientes (21.67%) y 16 divorciados (13.33%). En lo que respecta al grado de instrucción, 54 tienen secundaria completa (45.00%), 32 superior incompleta y un mismo número son superior completa (26.67%) cada uno, y solamente 2 con nivel primario (1.67%).

En lo que concierne al ingreso mensual 40 perciben menos de 1000 soles (33.33%), 48 entre 1000 y 1500 (40.00%) y 32 más de 1500 soles (26.67%). En torno a la cantidad de horas semanales, 27 laboran menos de 48 horas (22.50%), 68 colaboradores entre 48 y 56 horas (56.67%) y 25 más de 56 horas (20.83%).

Respecto a la cantidad de hijos, 34 (28.33%) tienen 2 hijos, 31 (25.83%) solo 1 hijo, 28 (23.33%) 3 hijos y 27 (22.50%) ninguno. Respecto a su situación

académica, se aprecia que 28 están estudiando actualmente (23.33%) y 92 no lo hacen (76.67%).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Método:** Cuantitativo, es un enfoque que utiliza la recolección de datos para realizar la prueba de hipótesis, tomando como base la medición numérica y el posterior análisis estadístico, con el objetivo de determinar el comportamiento y probar teorías (Hernández, et al., 2014).

**Técnica:** Se utiliza la técnica de Evaluación psicométrica, es decir, debido a que se obtendrán los datos mediante la aplicación de un instrumento con alternativas de respuesta.

#### **Instrumentos Utilizados.**

##### **Inventario de Inteligencia Emocional**

El primer instrumento se denomina Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On, cuyo nombre original es EQ-I Baron Emocional Quotient Inventory, elaborado por Reuven Bar-On, procede de Toronto, Canadá, la adaptación peruana fue realizada en el año 2001 por Nelly Ugarriza en una muestra de universitarios de Lima metropolitana, obteniendo validez de contenido, confiabilidad y baremos. La administración puede realizarse de manera individual o colectiva con una duración aproximada de a 40 minutos en personas mayores de 16 años. Tiene por finalidad medir la inteligencia emocional a través de 5 dimensiones, divididos en 15 sub-componentes.

Según lo expuesto en investigaciones a nivel latinoamericano podemos observar que ha tenido incidencia en estudios referentes al ámbito educativo, laboral y clínico, para la aplicación se necesita el instrumento que cuenta con los reactivos, además de la hoja de respuestas donde se consideran cada una de las alternativas marcadas por el evaluados.

En la adaptación llevada a cabo por Ugarriza (2001), en nuestro país los coeficientes de alfa de Cronbach reflejan que el instrumento cuenta con consistencia interna con un índice mayor a 0.93, mientras que, para cada uno de los componentes, oscila entre 0.77 y 0.91, los coeficientes mínimos son para los

componentes de flexibilidad, independencia y solución de problemas con 0.60 los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0.70.

De acuerdo con las propiedades psicométricas encontradas por Ugarriza (2001), indica que las correlaciones son moderadas y van desde coeficientes de correlación aproximadamente de 30 a 70.

La calificación tal como describe Ugarriza (2001) comprende la evaluación de la validez de los resultados, la obtención de los puntajes directos y estándares para los sub componentes, para los componentes y la obtención del Coeficiente Emocional total (p. 11).

### **Escala de satisfacción laboral**

El segundo instrumento es la escala de satisfacción laboral, elaborado por los autores Warr, Cook y Wall en el año 2006, de procedencia española con adaptación en Perú desde el año 2016, se puede administrar de manera individual o Grupal en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos, cuenta con 15 ítems que conforman las dos sub escalas, midiendo la experiencia con la que cuentan los colaboradores de un trabajo remunerado, recogiendo la respuesta de tipo afectivo al contenido de sus funciones laborales.

El análisis de validez de contenido del instrumento pasó por el criterio de cinco jueces expertos, que dieron sus apreciaciones cuantitativas y cualitativas para obtener así el índice V de Aiken.

Una vez sometida la información cuantitativa de la muestra se consiguió como hallazgo un alto nivel de confiabilidad, al obtener un índice mayor al promedio ( $\alpha = 0.88$ ).

Por otra parte, se observa lo hallado en análisis factorial exploratorio (AFE), llevado a cabo en el programa estadístico Factor, señalando un índice KMO de (0.91) así como la prueba de esfericidad de Bartlett (0.000010). Al mismo tiempo, se observó que los ítems se encuentran en una sola dimensión, por lo que se evidencia la falta de diferenciación entre satisfacción intrínseca y extrínseca.

Mediante el análisis factorial exploratorio se logró confirmar la validez de constructo, determinando la unidimensionalidad de la escala en relación a las cargas de los reactivos según la tabla de comunalidades, observando que los valores oscilan entre 0.26 y 0.453. Aquellos con valores que pasan el 0.40 se

consideran adecuados, tales como los ítems 4, 9, 10, 11 y 12. No obstante, los ítems 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 13, 14 y 15 puntúan reflejaron valores menores a 0.4.

Para esta parte se realizó a través de la obtención de consistencia interna, encontrando un valor de 0.88, lo cual indica que es correcto para considerarlo como un instrumento confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Como primer aspecto se realizó la gestión de la carta de presentación emitida por la Universidad, la cual fue adjuntada ante la solicitud entregada al gerente de la organización, otorgando así el permiso necesario para el acceso a los colaboradores de acuerdo a los horarios y la carga laboral que realizaban. Posterior a ello se identificó la cantidad real de colaboradores y se realizó la aplicación de instrumentos por turnos de manera presencial, además del llenado previo del consentimiento informado que garantiza la participación voluntaria de cada participante. Luego de ello, la información fue trasladada a manera de puntajes directos a la base de datos en Excel para identificar los niveles para cada dimensión y variable.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar la información se utilizó una base de datos elaborado en el software Microsoft Excel, luego se procedió a trasladar la información al software estadístico SPSS 25, realizando dos tipos de análisis, el primero descriptivo para el análisis de frecuencias, porcentajes, media, mediana, desviación estándar, además de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, determinando una distribución no normal en los datos por lo tanto se hizo uso de prueba no paramétrica  $RhO$  de Spearman para el análisis inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se utilizó el consentimiento informado donde se describen los objetivos de la investigación, dando a conocer las características del estudio y se deja en claro la voluntariedad para participar de cada uno de los integrantes de la muestra. En relación a los aspectos éticos se sigue lo indicado por Cantavella (2002), quien

refiere que los principios involucrados en el área de salud derivan de los principios éticos generales, de los cuales se detallan a continuación:

La autonomía es el principio que nos señala el respeto a los participantes en este estudio al ejercer la libertad de decidir formar o no parte, previa explicación de los objetivos del mismo, sin ser influenciadas por personas o circunstancias (Cantavella, 2002), para ello quedará constancia de su participación voluntaria a través del llenado y firmado del consentimiento informado.

De acuerdo a lo que describe Cantavella (2002), el principio de beneficencia intenta buscar lo mejor para las personas, asegurando por sobre todas las cosas no dañarlas. Finalmente, la confidencialidad nos indica que se aseguró a los participantes cuidado durante toda la investigación desde el proceso de recopilación hasta el análisis de los datos, teniendo especial cuidado de mantener la confidencialidad en el manejo de la información (Cantavella, 2002).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Análisis de la relación que existe entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021*

	Rho	Significancia
Inteligencia emocional * Satisfacción laboral	0.491	0.015*

*\*  $p < 0.05$ : correlación significativa*

Se observa en la tabla 2 la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, identificando un valor de 0.491 y significancia de 0.015 ( $<0.05$ ), por lo cual se concluye que existe correlación directa significativa entre las variables, es decir, que mientras menores sean los niveles de inteligencia emocional exista entre los colaboradores, menores niveles de satisfacción laboral se encontrará.

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional del personal de un hotel Trujillo, 2021.*

<b>Dimensión / Variable</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desv. Est</b>
Interpersonal	68	138	88,6	12,55
Intrapersonal	38	82	55,5	7,912
Adaptabilidad	43	92	60,4	9,047
Manejo de estrés	29	62	41,4	6,825
Estado de ánimo general	24	55	36,6	6,218
Inteligencia emocional	248	443	309	35,28

Se observa en la tabla 3 el análisis descriptivo de cada dimensión de inteligencia emocional junto con la escala general, identificando que la dimensión interpersonal tiene un mayor promedio, mientras que el menor promedio se identifica en la dimensión estado de ánimo general.

**Tabla 4**

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021.*

<b>Dimensión / Variable</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Promedio</b>	<b>Desv. Est</b>
Intrínseca	10	46	27,142	6,137
Extrínseca	19	51	29,825	6,340
Satisfacción laboral	31	89	56,967	9,614

Se observa en la tabla 4 el análisis descriptivo de cada dimensión de satisfacción laboral junto con la escala general, identificando que la dimensión intrínseca tiene un menor promedio, mientras que el mayor promedio está en la dimensión extrínseca.

**Tabla 5**

*Análisis de la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y la dimensión intrínseca de la variable satisfacción laboral. del personal de un hotel Trujillo, 2021*

	<b>Satisfacción laboral intrínseca</b>	
	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
<b>Interpersonal</b>	0.401	0.009**
<b>Intrapersonal</b>	0.110	0.152
<b>Adaptabilidad</b>	0.428	0.031*
<b>Manejo de estrés</b>	0.305	0.094
<b>Estado de ánimo general</b>	0.327	0.061

\*  $p < 0.05$ : correlación significativa

Se observa en la tabla 5 la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la dimensión intrínseca de satisfacción laboral, identificando correlación altamente significativa con la dimensión interpersonal con un valor de 0.401 y  $p < 0.01$ , es decir que, a menor capacidad para relacionarse, comunicar e interactuar menores indicadores de autogratificación en relación a lo que el trabajo brinda a la persona.

**Tabla 6**

*Análisis de la relación que existe entre las dimensiones de inteligencia emocional y la dimensión extrínseca de la variable satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021.*

	Satisfacción laboral extrínseca	
	Rho	Significancia
<b>Interpersonal</b>	0.422	0.007**
<b>Intrapersonal</b>	0.210	0.114
<b>Adaptabilidad</b>	0.398	0.045*
<b>Manejo de estrés</b>	0.271	0.124
<b>Estado de ánimo general</b>	0.411	0.011*

*\*\*  $p < 0.01$ : correlación altamente significativa*

Se observa en la tabla 6 la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la dimensión extrínseca de satisfacción laboral, identificando correlación altamente significativa con la dimensión interpersonal con un valor de 0.422 y  $p < 0.01$ , es decir que, a menor capacidad para relacionarse, comunicar e interactuar menores satisfacción tienen por los premios o recompensas económicas que brinda la organización.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación, tuvo como estudio determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021, para lo cual se emplea el análisis y contrastación de hallazgos con los trabajos previos y el marco teórico.

En relación al objetivo general se identificó correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, es decir, mientras menor sea el nivel inteligencia emocional, menor será el nivel de satisfacción laboral, es decir que la capacidad para gestionar emociones y expresarlas de manera acertada tanto consigo como con los demás, se relaciona de manera directa con la percepción del colaborador respecto a su desempeño, retribución y cumplimiento de funciones que tiene en la empresa, lo cual se relaciona con lo hallado por Pérez (2017) quien llegó a la conclusión que la inteligencia emocional contribuye a que los colaboradores obtengan mayores niveles de satisfacción en el desarrollo de sus labores, de igual forma se vincula con lo descrito por el autor Pérez (2017), quien identificó una correlación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción personal, sin embargo, los valores encontrados fueron altos para cada una de las variables, lo que indica un mejor diagnóstico sobre la realidad de su muestra, ya que esto favorece tanto a la empresa en su productividad como en los colaboradores para su desempeño y bienestar integral.

Otro de los hallazgos es la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la dimensión intrínseca de satisfacción laboral, identificando correlación altamente significativa con la dimensión interpersonal, es decir que, a menor capacidad para relacionarse, comunicar e interactuar menores indicadores de autogratificación en relación a lo que el trabajo brinda a la persona, esto se asemeja a lo hallado por Álvarez (2018), cuya investigación refleja que existe una relación altamente significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, además de identificar correlación entre las dimensiones de inteligencia interpersonal, intrapersonal y manejo de estrés con la satisfacción laboral. La inteligencia interpersonal se asocia con la satisfacción laboral extrínseca pues tiene

como fuente la capacidad de vincularse con lo externo, por ende, los refuerzos que tienen origen externo son criterios considerados por los colaboradores como una recompensa económica o algún beneficio no relacionado con las propias tareas en sí, esto se contrapone a lo hallado por Guadalupe (2010), quien halló relación inversa entre inteligencia interpersonal y la dimensión intrínseca de satisfacción personal, es decir que la capacidad desarrollada para vincularse y desenvolverse con otras personas hace que los elogios y reconocimientos intangibles no se perciban con tanta relevancia.

Se encontró también correlación altamente significativa entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional con la dimensión satisfacción laboral extrínseca, es decir que la capacidad para asociarse y mantener vínculos saludables y asertivos con otras personas, en este caso compañeros de trabajo, se asocia con el grado de satisfacción laboral referente a retribuciones y reconocimientos económicos, este resultado se vincula con lo hallado por Álvarez (2018) quien encontró correlación entre la dimensión interpersonal de inteligencia emocional y la dimensión extrínseca de satisfacción laboral señalando que aquellos colaboradores con poca capacidad para vincularse de forma asertiva y adecuada con sus compañeros de trabajo presentan menor interés por aquellas retribuciones o reconocimientos monetarios o tangibles por su desempeño dentro de la empresa, el cual puede ceñirse al cumplimiento eficiente de sus funciones o haber participado en labores extra que representen un beneficio para los objetivos comunes de la organización, tal como afirma Baron (1992), la capacidad interpersonal se vincula por el logro de relaciones bidireccionales satisfactorias, es decir, el reconocimiento visible o social.

Se identificó también correlación significativa positiva entre estado de ánimo general y satisfacción laboral extrínseca, es decir que los colaboradores que muestran una actitud positiva en la mayor parte del tiempo sin verse afectada de manera notoria o significativa por las circunstancias a las que se encuentra expuesto dentro de sus labores, suelen mostrar niveles altos en lo que respecta a satisfacción laboral visto desde el reconocimiento externo y observable, lo que se relaciona con lo encontrado en la investigación de Ordoñez (2018), quien concluyó

la existencia de correlación alta y significativa entre estado de ánimo general con la dimensión extrínseca de satisfacción laboral, es decir que la actitud o disposición permanente en la persona se relaciona con el nivel de satisfacción laboral con relación a las características de reconocimiento extrínsecas que emite la empresa, tales como reconocimientos en el salario y otros beneficios económicos, tal como indican Olvera et al (2002), la inteligencia emocional incluye, entre tantas características, la posibilidad de mantener un estado de ánimo saludable el cual permitirá tener una recepción favorable respecto a lo que el entorno nos ofrece.

Finalmente se encontró relación positiva entre la dimensión adaptabilidad y satisfacción laboral extrínseca, es decir que los colaboradores con mayor capacidad para adaptarse a nuevas condiciones dentro del cumplimiento de sus funciones laborales suelen manifestar mayor satisfacción laboral desde el punto de vista externo, lo cual se asocia con la investigación desarrollada por Carranza (2019) quien concluyó que las dimensiones adaptabilidad y la dimensión interna de satisfacción laboral se relacionan de manera altamente significativa, por lo cual se recomienda que los accionistas y las jefaturas de la empresa tengan la convicción de cuán importante y que beneficios se obtendría en la empresa tanto a nivel de productividad como de satisfacción laboral, esto coincide además con la teoría descrita por Goleman (1998) sobre inteligencia emocional, donde indica que la regulación individual o adaptabilidad es el eje central de los demás componentes pues va a permitir articular de manera favorable las características del exterior e interior.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo al objetivo general se encontró relación significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, es decir, que mientras menor sea la capacidad de los colaboradores, el nivel de satisfacción laboral será bajo.

En relación al primer objetivo específico, se observa una tendencia inferior al promedio en inteligencia emocional, es decir, que la capacidad para identificar las

propias emociones y las de otros, así como su desarrollo no es el adecuado en los colaboradores.

En función al segundo objetivo específico, se observa una tendencia inferior al promedio en satisfacción personal, lo cual indica que los colaboradores no se encuentran satisfechos de manera interna y externa con las condiciones proporcionadas por la organización.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, se observó relación entre las dimensiones Interpersonal y adaptabilidad con satisfacción laboral intrínseca.

Según el cuarto objetivo específico, se identificó relación entre las dimensiones Interpersonal, adaptabilidad y estado de ánimo general con satisfacción laboral extrínseca.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Promover la práctica de intervenciones dinámicas e interactivas que permitan desarrollar y potenciar la capacidad de cada colaborador para optimizar la gestión de emociones especialmente para adaptarse a las condiciones dentro del ámbito laboral.

Realizar diagnósticos situacionales con el objetivo de identificar cuáles son los aspectos que consideran necesarios para sentirse satisfechos con sus labores dentro del cumplimiento de sus funciones y así poder tomar medidas correctivas.

Promover desde las instancias de recursos humanos la comprensión de la cuán importante es la interacción positiva en pro no solo de la organización, sino también en los mismos colaboradores a través de charlas a los colaboradores y sesiones interactivas donde puedan participar y aportar opiniones.

Realizar futuras investigaciones que permitan abordar diferencias por género, rangos de edad y otros factores demográficos a fin de identificar o hallar una posible relación con ellas, debido a que dichas condiciones generan en la persona un determinado tipo de satisfacción de acuerdo a las tareas que

desempeñan siendo diferente en los rangos de edades adultas, de esta forma podrían significar un factor determinante en el aumento o incremento de la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo.
- Bandura, A., & Rivièrè, Á. (1982). *Teoría del aprendizaje social*.
- Carranza, D. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa eventual Servis s.a. región Lambayeque*. [Tesis de pregrado] Universidad Señor de Sipan.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6212/Carranza%20Leyva%20Daysi%20Juley.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori Pérez, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca–2017*.
- Cotran, R. S., Kumar, V., Collins, T., & Robbins, S. L. (1999). *Robbins pathologic basis of disease*.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2002). Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life of middle-aged women. *Psychological Reports*, 91(1), 47-59.
- Fernández, V. J. (2017). *Depresión y agresividad en escolares del nivel secundario de una Institución Educativa Nacional de la ciudad de Chimbote*. Chimbote.
- Figueroa, G. R. (2013). *Calidad de vida en alumnos adolescentes de un colegio privado de Santa Cruz Del Quiché*.
- Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Nava Galán, M. G., Pérez López, M. T., Hernández Ramírez, M. G., & Matus Miranda, R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermuniv*, 9 (1).
- Hernández, Fernández, y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta) Edición. México. Interamericana Editores, S.A.
- Horowitz, J & Garber, J. (2006). The prevention of depressive Symptoms in Children and Adolescents: A meta-analytic. *Review Journal of consulting and a clinical psychology*. 74 (3), 401-415.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33624/alvarez\\_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33624/alvarez_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huerta, Aliaga & Campos (2015) Depresión y cólera-hostilidad en alumnos víctimas de violencia intrafamiliar, de cuarto grado de secundaria de instituciones educativas estatales de zonas urbano marginales de la ciudad de Lima). *Revista IIPSI*, 2(18) ,83-100

Instituto Nacional de Estadística e informática INEI Perú (INEI, 2008). Censo Nacional: XI de población y VI de vivienda, sistema de consulta de resultados censales. Recuperado de <http://desa.inei.gob.pe/censos2007/tabulados/>.

Lourdes, B. R., Caballero, O. C., & Ugarte, J. G. (2004). *Ser profesor y dirigir profesores en tiempos de cambio*. Narcea.

Loza, M. (2010). *Creencias docentes sobre conductas agresivas de los niños en la institución educativa de educación inicial en la ciudad de Lima* [Tesis de pregrado] Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Lozada, A., (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

Manios V. M. & Rosero C. B. (2011). *Manifestaciones y Grados de depresión en un grupo de adolescentes de una Institución Educativa Distrital, de la localidad de Suba* [Tesis doctoral]. Pontificia Universidad Javeriana. Suba, Bogotá. Recuperado de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/9636/1/Tesis16-8.pdf>

Ministerio de Salud (2019). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)

Muchotrigo, M. G. (2009). *Calidad de Vida en Estudiantes de Secundaria de la Ciudad de Lima*. Lima.

Olvera, Y., Domínguez, B., & Cruz, A. (2002). *Inteligencia Emocional: Manual para profesionales en el ámbito industrial*. México. Plaza y Valdés.

Ordoñez, E. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de secundaria del Alto y Bajo Tulumayo Provincia de Concepción* [Tesis de

- posgrado]. Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/5418>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Pérez, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Unión.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/886/Nataly\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Ruzafa-Martínez, M., Madrigal-Torres, M., Velandrino-Nicolás, A., & López-Iborra, L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria*, 22(5), 434-442.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional en el desempeño laboral de la unidad micro financiera credimujer*. [Tesis de pregrado], Lima-Perú.
- Silva, A. Pérez, A. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. [UPAO, Trujillo].
- Simmons, S., & Simmons, J. C. (1998). *EQ, cómo medir la inteligencia emocional: primera guía que le enseña a aplicar sus principios en la empresa y en su vida privada* (Vol. 16). Edaf.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4(14), 129-160.
- Yabar K. (2016) *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el personal de salud administrativo de La Micro red la Molina – Cieneguilla*. [Tesis de posgrado]. Universidad de San Martín de Porres.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 01**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducida por el bachiller en Psicología de la Universidad César Vallejo de Trujillo con el objetivo de encontrar la relación existente entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de un hotel Trujillo, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradezco su participación.

---

**PARTICIPANTE FIRMA**

---

**INVESTIGADOR FIRMA**

# ANEXO 02

## HOJA DE RESPUESTAS INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Ocupación: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Escoja UNA de las 5 alternativas:

1	Rara vez o Nunca es mi caso	2	Pocas Veces es mi caso	3	A Veces es mi caso	4	Muchas Veces es mi caso	5	Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso
---	-----------------------------	---	------------------------	---	--------------------	---	-------------------------	---	---

1		1	2	3	4	5
2		1	2	3	4	5
3		1	2	3	4	5
4		1	2	3	4	5
5		1	2	3	4	5
6		1	2	3	4	5
7		1	2	3	4	5
8		1	2	3	4	5
9		1	2	3	4	5
10		1	2	3	4	5
11		1	2	3	4	5
12		1	2	3	4	5
13		1	2	3	4	5
14		1	2	3	4	5
15		1	2	3	4	5
16		1	2	3	4	5
17		1	2	3	4	5
18		1	2	3	4	5
19		1	2	3	4	5
20		1	2	3	4	5
21		1	2	3	4	5
22		1	2	3	4	5
23		1	2	3	4	5
24		1	2	3	4	5
25		1	2	3	4	5
26		1	2	3	4	5
27		1	2	3	4	5

28		1	2	3	4	5
29		1	2	3	4	5
30		1	2	3	4	5
31		1	2	3	4	5
32		1	2	3	4	5
33		1	2	3	4	5
34		1	2	3	4	5
35		1	2	3	4	5
36		1	2	3	4	5
37		1	2	3	4	5
38		1	2	3	4	5
39		1	2	3	4	5
40		1	2	3	4	5
41		1	2	3	4	5
42		1	2	3	4	5
43		1	2	3	4	5
44		1	2	3	4	5
45		1	2	3	4	5
46		1	2	3	4	5
47		1	2	3	4	5
48		1	2	3	4	5
49		1	2	3	4	5
50		1	2	3	4	5
51		1	2	3	4	5
52		1	2	3	4	5
53		1	2	3	4	5
54		1	2	3	4	5

55		1	2	3	4	5
56		1	2	3	4	5
57		1	2	3	4	5
58		1	2	3	4	5
59		1	2	3	4	5
60		1	2	3	4	5
61		1	2	3	4	5
62		1	2	3	4	5
63		1	2	3	4	5
64		1	2	3	4	5
65		1	2	3	4	5
66		1	2	3	4	5
67		1	2	3	4	5
68		1	2	3	4	5
69		1	2	3	4	5
70		1	2	3	4	5
71		1	2	3	4	5
72		1	2	3	4	5
73		1	2	3	4	5
74		1	2	3	4	5
75		1	2	3	4	5
76		1	2	3	4	5
77		1	2	3	4	5
78		1	2	3	4	5
79		1	2	3	4	5
80		1	2	3	4	5
81		1	2	3	4	5

82		1	2	3	4	5
83		1	2	3	4	5
84		1	2	3	4	5
85		1	2	3	4	5
86		1	2	3	4	5
87		1	2	3	4	5
88		1	2	3	4	5
89		1	2	3	4	5
90		1	2	3	4	5
91		1	2	3	4	5
92		1	2	3	4	5
93		1	2	3	4	5
94		1	2	3	4	5
95		1	2	3	4	5
96		1	2	3	4	5
97		1	2	3	4	5
98		1	2	3	4	5
99		1	2	3	4	5
100		1	2	3	4	5
101		1	2	3	4	5
102		1	2	3	4	5
103		1	2	3	4	5
104		1	2	3	4	5
105		1	2	3	4	5
106		1	2	3	4	5
107		1	2	3	4	5
108		1	2	3	4	5

109		1	2	3	4	5
110		1	2	3	4	5
111		1	2	3	4	5
112		1	2	3	4	5
113		1	2	3	4	5
114		1	2	3	4	5
115		1	2	3	4	5
116		1	2	3	4	5
117		1	2	3	4	5
118		1	2	3	4	5
119		1	2	3	4	5
120		1	2	3	4	5
121		1	2	3	4	5
122		1	2	3	4	5
123		1	2	3	4	5
124		1	2	3	4	5
125		1	2	3	4	5
126		1	2	3	4	5
127		1	2	3	4	5
128		1	2	3	4	5
129		1	2	3	4	5
130		1	2	3	4	5
131		1	2	3	4	5
132		1	2	3	4	5
133		1	2	3	4	5

## FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

**1. Género:**

Masculino ( )

Femenino ( )

**2. Edad:** \_\_\_\_\_

**3. Fecha de Nacimiento:** \_\_\_\_\_

**4. Estado civil:**

Soltero/a ( )

Casado/a ( )

Conviviente ( )

Divorciado ( )

**5. Grado de Instrucción**

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior incompleta ( )

Superior completa ( )

**6. Ingreso mensual**

Menos de 1000 ( )

Entre 1000 y 1500 ( )

Más de 1500 ( )

**7. Horas semanales de trabajo**

Menos de 48 ( )

48 a 56 horas ( )

Más de 56 horas ( )

**8. Número de hijos**

0 ( )

1 ( )

2 ( )

3 a + ( )

**9. Actualmente estudias**

Si ( )

No ( )

## **Instrucciones**

Este cuestionario tiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a) Para indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase y éstas son:

- 1. Rara vez o nunca es mi caso.**
- 2. Pocas veces es mi caso**
- 3. A veces es mi caso**
- 4. Muchas veces es mi caso**
- 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.**

Selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta (del 1 al 5). Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro (a) selecciona una respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buena".

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. NO cómo te gustaría ser, NO cómo te gustaría que todos te vieran. No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

## Preguntas del Inventario de Baron

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae muchos problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.

46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aún cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.
69. me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.

94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me guste divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores

### ANEXO 03

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

En este cuestionario encontrarás 15 enunciados, los cuales tienen diferentes opciones de acuerdo a cómo te sientes en tu ámbito laboral, responde de la manera más sincera. Las opciones que encontrarás a continuación son:

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Moderadamente insatisfecho
- 4: Ni satisfecho ni insatisfecho
- 5: Moderadamente satisfecho
- 6: Satisfecho
- 7: Muy satisfecho

Ítem	Premisa	Respuestas						
1	Condiciones físicas del trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5	6	7
5	Tu superior inmediato	1	2	3	4	5	6	7
6	Responsabilidad que se te ha asignado	1	2	3	4	5	6	7
7	Tu sueldo	1	2	3	4	5	6	7
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
9	Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa	1	2	3	4	5	6	7
10	Tus posibilidades de crecer profesionalmente	1	2	3	4	5	6	7
11	El modo en que tu empresa está gestionada	1	2	3	4	5	6	7
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5	6	7
13	Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14	La variedad de tareas que realizas	1	2	3	4	5	6	7
15	Tu estabilidad en el empleo	1	2	3	4	5	6	7

**Gracias por completar el cuestionario.**