



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en  
colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad  
de Lima Metropolitana**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Avila Crispin, Mayra Giuliana (ORCID: 0000-0002-5095-0309)

**ASESOR:**

Dr. Méndez Parodi, Raúl Alfredo (ORCID: 0000-0002-1667-9594)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión del Talento Humano

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la salud y fuerza para seguir alcanzando mis metas y a mi familia por ser el soporte emocional en este exigente camino del estudio y el trabajo.

Mayra A.

## **Agradecimiento**

A Dios, por su amor infinito y su bendición pues son los principales pilares en todas las metas propuestas en mi vida. A mi familia por ser el motor y motivo para seguir alcanzando todo aquello que me propongo, el soporte que me han brindado en este caminar me ha permitido continuar y no querer rendirme. A mi madre por ser la persona que más confía y cree en mi a la hora de ejecutar nuevas metas y sobre todo por ser la impulsora de mi crecimiento personal y profesional. A mis amigos por animarme a no abandonar la meta en medio del camino y por animarme a confiar en mi capacidad y seguir adelante.

Mayra A.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1 Análisis descriptivo	21
4.2 Análisis inferencial	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Jueces expertos validadores de cuestionario inteligencia emocional .....	19
Tabla 2 Jueces expertos validadores de cuestionario satisfacción laboral .....	19
Tabla 3 Confiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach .....	19
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según el nivel de la variable inteligencia emocional .....	21
Tabla 5 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable inteligencia emocional .....	22
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según el nivel de la variable satisfacción laboral .....	22
Tabla 7 Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral .....	23
Tabla 8 Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral .....	24
Tabla 9 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral .....	25
Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral .....	26
Tabla 11 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral .....	27
Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral .....	28
Tabla 13 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral .....	29
Tabla 14 Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral .....	30

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de formalización de correlación de variables.....	16

## Resumen

La inteligencia emocional desde el ámbito laboral se ha vuelto un factor importante en la ejecución de tareas, por ello este estudio tuvo como principal objetivo determinar la correlación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Lima Metropolitana. La población estuvo compuesta de 70 colaboradores de una empresa de entretenimiento; Metodológicamente este estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental de corte transversal con alcance correlacional. Los resultados obtenidos indicaron que 64 colaboradores presentaron alto nivel y 6 nivel medio de inteligencia emocional; y en satisfacción laboral el 100% de colaboradores presentaron alto nivel. La prueba de Rho de Spearman mostró la no existencia de correlación, donde la inteligencia emocional y la satisfacción laboral tienen valor  $p = ,593 > 0,05$  con un coeficiente de  $-,065$ , aceptándose finalmente la hipótesis nula y desestimando la hipótesis alterna entre las variables aplicadas en los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad.

## Abstract

Emotional intelligence from the workplace has become an important factor in the execution of tasks, so this study had as its main objective to determine the correlation between emotional intelligence and job satisfaction in employees of an entertainment company in the city of Metropolitan Lima. The population was composed of 70 employees of an entertainment company; Methodologically, this study had a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental cross-sectional design with a correlational scope. The results obtained indicated that 64 collaborators presented a high level and 6 a medium level of emotional intelligence; and in job satisfaction, 100% of employees presented a high level. Spearman's Rho test showed no correlation, where emotional intelligence and job satisfaction have a p value =  $.593 > 0.05$  with a coefficient of  $-.065$ , finally accepting the null hypothesis and rejecting the alternate hypothesis between the variables applied in the collaborators of an entertainment company in the city of Metropolitan Lima.

**Keywords:** Emotional intelligence, job satisfaction, intrapersonal, interpersonal, adaptability.

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al Foro Económico Mundial (2017), la inteligencia emocional es el cimiento para encontrar el éxito laboral dentro de un mundo en el que la tecnología está creciendo desmesuradamente y viene reemplazando en algunas funciones a las personas; por ello dominar las habilidades blandas o emocionales permiten complementar las competencias de los profesionales en el trabajo con personas ya que te ayuda a entender a los demás de manera más empática y a ver de manera más eficiente las situaciones difíciles.

Desde el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), menciona a la inteligencia emocional como el bienestar emocional donde las personas reconocen sus competencias logrando manejar situaciones difíciles o normales del día a día siendo eficientes y productivos en el ámbito social y laboral. Asimismo, la OMS (1994), califica la satisfacción laboral como salud laboral donde la organización contribuye a crear un espacio físico, psicológico y social adecuado para los colaboradores.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2021), desde la época de los noventas la inteligencia emocional juega un rol importantísimo en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de las organizaciones haciéndolos más eficaces.

Bar-On (2006), propuso un modelo en el que la inteligencia emocional se describe principalmente como la mezcla de habilidades interpersonales, sensitivas y colectivas que influyen en el talento para cumplir con éxito las exigencias y los detalles del espacio de trabajo.

Para Goleman (1995), el coeficiente intelectual no es lo único que se requiere para alcanzar el éxito, es así como nos refiere que la inteligencia emocional es una conexión entre nuestros pensamientos y acciones, siendo nuestras acciones la clave determinante para alcanzar el éxito personal y profesional.

Para Peiró (1994), la satisfacción laboral no solo dependerá del colaborador sino también de su entorno lo cual incluye a sus líderes, compañeros, cultura organizacional, entre otros; siendo desde ese contexto, cinco los factores que crean la satisfacción laboral tales como las condiciones laborales, factor intrínseco, remuneración, posibilidad de ascender y la seguridad laboral.

Desde el entono nacional el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2009), refiere que la satisfacción laboral es un reflejo de las condiciones de trabajo los cuales están en relación con el espacio laboral incluyendo la seguridad ocupacional, salud y condiciones laborales en su totalidad.

Para el Ministerio de Salud (2007), la inteligencia emocional es referencia de una buena salud mental la cual le permite al individuo reconocer sus emociones de manera consiente permitiéndole exteriorizarlas de forma adecuada; por otro lado, reconoce a la inteligencia emocional como la aptitud para dirigir las emociones y motivaciones a las metas propuestas logrando controlar sus impulsos y transformarlos en respuestas asertivas.

Taipe (2017), nos dice que los individuos con inteligencia emocional no son necesariamente personas positivas y que por el contrario también generan emociones negativas sabiendo controlarlas de una mejor manera; teniendo mayor capacidad para reconocerlas y entender lo que sienten ellos y los demás. Además, resaltó que la inteligencia emocional impacta en el desarrollo laboral ya que esto los hace personas con empatía y habilidades emocionales.

En el ámbito local las empresas del rubro de entretenimiento consideran importante que los colaboradores sepan gestionar sus emociones de manera adecuada ya que esto les permite adaptarse a una situación en particular; las empresas de entretenimiento tienen claro que, si el colaborador se encuentra emocionalmente bien, esto impacta de forma positiva en el clima creando satisfacción con el trabajo en los empleados. Actualmente en el sector entretenimiento se observa una preocupación con respecto al ausentismo laboral ya que después de la pandemia por Covid-19, ha incrementado la rotación de

personal de forma frecuente, situación que no se daba prepandemia, en ese sentido las empresas de entretenimiento fueron el último rubro en iniciar sus operaciones dentro de las actividades económicas lo cual generó incertidumbre en los colaboradores.

Considerando que las empresas de entretenimiento requieren colaboradores que se muestren empáticos, amables y felices, se planteó la investigación de la siguiente manera: ¿Cómo es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana? los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo es la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana? b) ¿Cómo es la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana? c) ¿Cómo es la relación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?, d) ¿Cómo es la relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?, e) ¿Cómo es la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?.

El propósito principal de este estudio de investigación fue identificar si existe relación entre las variables de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana, en tal razón fue importante medir como se relacionan las variables utilizadas. La justificación teórica nos sirvió para demostrar la factibilidad de un método centrándose en la explicación sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que realizar un estudio acerca de la inteligencia emocional destaca bastante en la actualidad, ya que repercute en todo el ámbito de nuestras relaciones tanto intrapersonales como interpersonales en el grupo humano de una empresa de entretenimiento y cómo es que impacta en los objetivos de esta. La justificación practica de esta investigación fue concientizar a

los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Lima Metropolitana para que puedan desarrollar habilidades interpersonales que les permitan acomodarse a situaciones adversas, actuando de manera eficaz, logrando la satisfacción laboral deseada por la empresa.

El sustento teórico de esta investigación tuvo por principal objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana. Los objetivos específicos de esta investigación fueron: Determinar la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima metropolitana; Determinar la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana; Determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de entretenimiento de la ciudad de Lima Metropolitana; Determinar la relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana; Determinar la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Lima Metropolitana.

Para este estudio se formuló la siguiente hipótesis general: Existe relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana. De manera específica fueron: Existe relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana; Existe relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana; Existe relación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana; Existe relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana; Existe relación entre el estado de ánimo y la satisfacción

laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con estudios preliminares realizados en aspectos internacionales, De La Cruz Portilla (2020) planteó como objetivo probar si la inteligencia emocional afectó la satisfacción con el trabajo en las organizaciones; utilizó un enfoque inductivo analizando cada variable de lo específico a lo general, a través de un completo levantamiento bibliográfico donde su fuente fue la literatura científica de investigación relevante para su estudio. En cuanto al objetivo principal, concluyó que existe correlación entre la inteligencia emocional ya que aporta a concebir cierta satisfacción laboral, porque al comprender las emociones propias y de los demás se crea una actitud positiva hacia el trabajo y se mantiene buenas relaciones interpersonales. De esto se entiende que la satisfacción laboral es un concepto complejo con diversos sentidos que está sujeto a la percepción de los colaboradores.

Amelia (2014) en su trabajo de investigación propuso determinar hasta donde la inteligencia emocional puede incrementar la satisfacción laboral, para esto utilizó el método aplicado de enfoque cuantitativo en una población de 377 personas del sector educativo; hizo uso de cuestionarios y en sus primeros resultados, demostró que la satisfacción laboral aumentó progresivamente a medida que la inteligencia emocional se potenció, demostrando que si existe correlación entre ambas variables de estudio. Considerando los resultados de estudio de Amelia, podemos decir que potenciar la inteligencia emocional en las organizaciones contribuye a potenciar la satisfacción laboral y aumentar la productividad en las organizaciones.

Quiroz (2020) en su estudio en la ciudad de Colombia tuvo como principal objetivo, precisar si la inteligencia emocional estaba ligada a la satisfacción laboral dentro del equipo de enfermería de un establecimiento de salud. El método de estudio que aplicó fue el no experimental, transversal y de alcance correlacional el mismo que realizó a 176 colaboradores a través de una encuesta, la cual tuvo como resultado que no existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; en cambio se comprobó que dos dimensiones de la inteligencia

emocional si tenían una correlación con la satisfacción laboral general. Por tal razón Quiroz recomendó trabajar en la inteligencia emocional del personal de salud y así obtener entornos más humanizados, donde se muestre la calidez de las relaciones interpersonales.

De la Villa y Ganzo (2018) en su estudio a colaboradores españoles; propuso como objetivo demostrar el vínculo existente entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, donde el método de estudio utilizado se basó en un modelo no probabilístico e intencional aplicándose la herramienta de estudio en 214 participantes quienes fueron sometidos al cuestionario de la inteligencia emocional de auto-informe de Bar-On. El principal resultado confirmó que existe correlación positiva débil entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Desde los resultados obtenidos se entiende que las praxis positivas de las habilidades emocionales son útiles en las empresas y que con esto sus resultados serán favorables.

Mora y Mariscal (2019) en su investigación propuso demostrar la interrelación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, para esto utilizó el método cuantitativo donde obtuvo como principal resultado que las personas buscaban satisfacer sus necesidades dentro de las organizaciones y donde la motivación se transforma en el motor impulsor para hacerse cargo de responsabilidades demostrando altos niveles de eficacia en su ejecución y la existencia de correlación entre las variables propuestas. En esta investigación se observó que una de las dimensiones que atañe de manera natural a la satisfacción laboral es la condición de bienestar y crecimiento profesional, de esto se desprendió que la satisfacción con el trabajo impacta en el rendimiento laboral y en consecuencia en el éxito de la organización.

En los estudios previos realizados en el ámbito nacional, se encuentra a Cutipa (2018) quien en su investigación buscó precisar si existe correlación en la inteligencia emocional concebida y la satisfacción laboral en alumnos de enfermería; utilizó una metodología de índole transversal, cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional; este estudio se llevó en una población de 214 enfermeros

universitarios a quienes se les realizó el cuestionario de Sonia Palma (SL-SPC) y el inventario Bar-On, permitiéndole evidenciar que las dimensiones de las variables de estudio se relacionan entre sí. En relación con el objetivo central concluyó que, una de las dimensiones de la inteligencia emocional percibida, está correlacionada considerablemente con la satisfacción laboral; sin embargo, no existe correlación entre las variables más significativas de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral.

Ordoñez (2018) en su investigación propuso precisar el grado de vínculo que hay entre las variable de la inteligencia emocional y el grado de satisfacción en el trabajo de los pedagogos de secundaria, para esto aplicó una metodología descriptiva de tipo transversal cuantitativo en una población de 112 docentes a los que se aplicó el instrumento del inventario (Bar-On, 1997), teniendo como resultado principal que las variables del estudio de investigación si guardan una estrecha correlación, con esto demostró que existe conexión coherente moderada entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; la cual coincide con la hipótesis central propuesta en el estudio.

Chunga (2021) en su estudio planteó precisar la relevancia de la inteligencia emocional y la motivación intrínseca en la satisfacción en el trabajo; utilizó el método de un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo; la muestra estuvo compuesta por 103 maestros los cuales resolvieron un cuestionario; su principal resultado arrojó que la inteligencia emocional y la motivación intrínseca tienen un alcance positivo con la satisfacción en el trabajo, determinando que si existe una correlación entre las variables de estudio. En relación a este estudio se concibe que la satisfacción laboral es el status de placer concebido por las personas a través del trabajo realizado lo cual está ligado a los estímulos interpersonales.

Delgado (2018) desde su estudio planteó precisar si la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores públicos de gestión educativa en Moquegua se relacionan entre sí. El estudio planteado fue de tipo no experimental, correlacional y transversal. El estudio estuvo compuesto por 67 trabajadores públicos, quienes fueron sometidos a un cuestionario; su principal resultado en

relación con la hipótesis propuesta fue válida, ya que hubo relación estrecha, importante y relevante entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral. Desde Delgado se determinó, que cuando la inteligencia emocional es acertada, los colaboradores se encuentran satisfechos y con un rendimiento alto en sus labores.

Salazar (2020) desde su investigación, planteó como objetivo primordial, fijar el vínculo existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de un centro salud; su estudio fue de tipo básica, cuantitativo, no experimental y transversal. Tomó una muestra de 90 colaboradores de un centro de salud a los que se empleó el Inventario de Bar-On, el principal resultado señaló que la inteligencia emocional es de gran importancia, correlacionándose estrechamente con la satisfacción laboral. Además, propuso a los miembros responsables del centro de salud promocionar ejercicios de motivación para potenciar la actitud del personal y así lograr la satisfacción en el trabajo que ejecutan. Desde la mirada de Salazar se infiere que el manejo de las habilidades interpersonales, sujetas a la inteligencia emocional nos llevan a tener una mejor relación con el equipo de trabajo el cual decanta en un mejor clima laboral percibiéndose así una adecuada satisfacción laboral.

Dentro de la base teórica, las variables de estudio que sustentaron esta investigación son la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, del cual el marco teórico se desglosa a continuación. Goleman (1995) en su teoría sobre la inteligencia emocional afirmó que es la facultad de identificar las emociones de sí mismo como las ajenas, de motivarnos y gestionar de la mejor forma las relaciones y nuestra respuesta ante ellas. Para este autor, la inteligencia emocional son habilidades que hacen a los humanos más resilientes. Las emociones producen respuestas a estímulos y la inteligencia emocional gestiona ese estímulo para generar una respuesta.

Para, Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional es la facultad de procesar y comprender la información emocional, en la que la conciencia de los factores emocionales es fundamental, existiendo una modulación de factores cognitivos para aplicar la inteligencia. Estos autores adoptaron el término en

cuestión y lo conceptualizaron como el talento para observar las emociones y el sentir de uno mismo y el de otros, distinguirlos y utilizar esta información para dirigir acciones y pensamientos. Muestran que su tipo de inteligencia emocional se enmarca en un grupo de ejemplares de procesamiento de información orientados a competencias, donde para adaptarse del sujeto al entorno, la inteligencia emocional debe incluir la inteligencia verdadera, con énfasis en el guiado de las emociones. Para estos autores también fue importante poder desarrollar la rama más compleja de la inteligencia emocional, tales como: la conciencia emocional, la evaluación y la expresión emocional, el reconocimiento de sus propios sentimientos y la de los demás. Además, el impulso emocional, donde las emociones afectan el pensamiento y cómo se forma, dirige la mirada de la persona hacia información relevante; por tanto, esta cualidad refleja el talento de considerar los sentimientos en el proceso de construcción del pensamiento. Asimismo, el conocimiento emocional, que alude la facultad de comprender la función y significado de estos sentimientos, así como utilizar este conocimiento de las emociones, es importante para la toma de decisiones. Este se distingue por la capacidad de comprender emociones complejas y simultáneas.

Trujillo y Rivas (2005) en la teoría de la inteligencia emocional, indicaron que la inteligencia emocional ha recibido una definición distinta de acuerdo al espacio y época en la que se ha ido desarrollando. En tal sentido resaltaron que es la capacidad de reconocer y conducir las emociones de manera adecuada, adaptándolas a las diferentes situaciones.

Gardner (1983) refirió que la inteligencia cognitiva no es determinante para conocer la inteligencia de un individuo por el contrario indicó que la mente comprende habilidades que se integran siendo mucho más que conocimiento y capacidad. En este contexto para Gardner no existió un solo tipo de inteligencia, es así que propuso 8 tipos de inteligencia donde menciona que cada individuo es dueño de cada tipo de inteligencia teniendo una de estas como más resaltante.

Bar-On (1997), en su teoría resaltó lo importantísimo que es la inteligencia social con el éxito para la vida, considerando que la inteligencia emocional está

presente desde la infancia y a lo largo de la vida siendo así que ser social y emocionalmente inteligente es comprender, denotarse, interactuar con otras personas y afrontarse a retos con éxito desde el lado intrapersonal y desde el lado interpersonal nos dice que el individuo es capaz de comprender, y reconocer los sentimientos, necesidades y emociones ajenos estableciendo y manteniendo buenas relaciones. Bar-On no solo le dio un concepto a la inteligencia emocional si no que planteó un instrumento psicométrico para medir la inteligencia emocional social

Por otro lado, el orden emocional es una de las habilidades más complejas de trabajar; se trata de estar emocionalmente abierto, tanto positiva como negativamente, utilizando información importante y eligiéndola o rechazándola en función de sus intereses. Implica también la capacidad de jerarquizar los sentimientos propios y la de los de los demás, reduciéndolos o enfatizándolos según su relevancia. Dantas, Franca y Haas (2019) mencionaron que el ordenamiento emocional nació como causa de múltiples procesos que aumentan, disminuyen y mantienen fácilmente la experiencia emocional.

Con referencia a las dimensiones de la Inteligencia Emocional, Goleman (1995) los denominó autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

En cuanto a la dimensión del autoconocimiento, Goleman (1995) afirmó que el secreto de la inteligencia emocional está en identificar un sentimiento cuando este se produce, es decir notar y adaptarse a los sentimientos es elemental para una vida rebotante. Para conocer los sentimientos y adaptarse a ellos, es necesario reconocerlos, es decir, percibir lo que uno siente. La inteligencia emocional depende de la facultad de identificar los sentimientos. Asimismo, se refirió a la competencia propia la cual define el control humano, y se puede dividir en conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza. Si las personas son conscientes de sí mismas, siempre serán conscientes de sus sentimientos, así como de cómo sus acciones afectan a quienes los rodean.

Sobre la dimensión de la autorregulación refirió que es la facultad de regular las emociones propias y adaptarse a diferentes situaciones. Quienes carecen de esta capacidad suelen caer en un estado inestable, sin embargo, las que tienen mejor dominio emocional suelen reponerse brevemente de los contratiempos y fracasos. El índice de inteligencia emocional explicado por Goleman (1995), está segmentado en: independencia, fiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación. La autorregulación está en el mantener el control.

Según Ander-Egg (1991), la dimensión de la motivación es la facultad de transferir fuerza en un sentido propio para un propósito propio. Goleman (1995), afirmó que existen cuatro fuentes indispensables de motivación: el yo individual, Amigos, familiares y colegas que son verdaderamente nuestros más firmes seguidores; Una guía de las emociones y el entorno. En este sentido, para manejar bien este factor de inteligencia emocional, es necesario controlar los pensamientos, manipular a tiempo los estímulos neuronales y ser bueno resolviendo problemas.

La dimensión de la empatía es la facultad de permitir que las personas conozcan la necesidad y deseo de los demás, dejando que tengan lazos más estrechos y productivos, tal como lo afirmó Goleman (1996). Aquellos que cuentan con esta capacidad son capaces de escuchar, percibir y comprender las opiniones de los demás, y brindar apoyo basado en el entendimiento de la necesidad y sentimiento de otras personas. Según Goleman, la empatía se divide en: comprensión de la otra persona; ayudar a otros a crecer; círculo guía y pensamiento político. En el contexto de relaciones interpersonales, se debe considerar lo siguiente: separar a la persona de los problemas; centrarse en las necesidades, no en las situaciones; plantear objetivos específicos para las negociaciones y trabajar colaborativamente creando opciones que sean beneficiosas para los dos frentes.

La dimensión de las relaciones sociales se refiere en gran medida al arte de relacionarse, pues esta habilidad genera emociones en los demás. Esta habilidad es fundamental para construir popularidad, liderazgo y eficacia personal. Las personas con esta cualidad son más efectivas en todo lo que implica interacciones personales. A medida que se desarrolla las habilidades para comunicarse de

manera efectiva y entender y valorar el sentir de los demás, el manejo de la inteligencia emocional se mueve desde lo intrapersonal a lo interpersonal. Los temas más importantes de esta sección tal como mencionó Goleman (1995) son la apertura de uno mismo, el asertividad y la escucha activa.

La segunda variable abordada en este proyecto de investigación fue la satisfacción laboral, esta se comprende como el sentimiento que percibe un colaborador para alcanzar la armonía en relación con diferentes necesidades o como respuesta para las diversas interacciones entre el espacio físico y los colaboradores, en resumen, es el nivel de aceptación que el colaborador tiene con relación a la calidad de trabajo y su entorno. Locke (1976), en su teoría, la discrepancia sobre la satisfacción laboral la definió como el status emocional positivo que nace de las vivencias y juicios realizados en el trabajo. A su vez este autor planteó dimensiones del trabajo donde la satisfacción laboral está sujeta al valor que cada individuo les asigna a las dimensiones entre lo logrado y lo deseado.

Por otro lado, Robbins & Judge (2009), definieron la satisfacción laboral como el sentir favorable o positivo que genera el trabajo, como resultado de las condiciones de una valoración. De manera similar, George & Jones, (1999) lo definieron como la agrupación de sentimientos e ideología de las personas sobre su trabajo; de igual forma, Bracho (1998), refirió que la satisfacción laboral se manifiesta de manera emocional, debido al vínculo entre la necesidad, valores, vivencias, anhelos y las condiciones de trabajo que percibe cada persona en la empresa.

Para Meliá y Peiró (1989), la satisfacción laboral es un estado de la actitud, que es importante para el significado de la propia experiencia en un contexto laboral. De la misma manera, desarrollaron un modelo factorial empírico de cinco factores que resultó de la falta de estimaciones de diferentes poblaciones usando un solo instrumento y demostró ser medible y confiable, así como de valor común y de la misma forma para medir la satisfacción laboral de manera particular y general; al mismo tiempo listo para ser ampliamente aplicado en campos y condiciones institucionales. Según estos autores, la herramienta S20/23 puede

proporcionar una medida particular y general de diferentes aspectos de la satisfacción laboral. Además, conceptualizaron la satisfacción como el resultado de actitudes positivas originadas por los individuos hacia su campo de actividad o hacia todo lo concerniente con un entorno particular. La herramienta de evaluación S20/23 que mide la satisfacción laboral; tiene 23 ítems con preguntas sobre el comportamiento organizacional. Además, evalúa 05 parámetros como satisfacción con la supervisión, entorno físico, beneficios, Satisfacción laboral interna y Satisfacción por participar en la toma de decisiones.

Según Locke (1984), la satisfacción laboral incluye varios aspectos como: las tareas a realizar, los ingresos, crecimiento profesional y la interacción con los compañeros. Shultz (1990) señaló que la influencia de factores externos al entorno laboral, como la convivencia personal y laboral, edad, género, educación, la capacidad, la valoración personal y el entorno social y cultural.

Entre las teorías más famosas de la satisfacción laboral encontramos la propuesta por Herzberg (1959) y se llama la teoría de los dos factores, donde estos afectan la satisfacción. factor intrínseco, todo aquello que lo motiva desde dentro de su ser y factor extrínseco todas aquellas condiciones de trabajo como los salarios, el medio ambiente y las políticas de la empresa; de acuerdo con esta teoría, los factores externos previenen la insatisfacción, pero no pueden garantizar la satisfacción porque la satisfacción está determinada por elementos internos tales como el logro y la responsabilidad.

Con respecto a la satisfacción intrínseca, el trabajo altamente calificado a menudo permite que los empleados usen una amplia gama de habilidades adquiridas, lo que contribuye a un cierto nivel de satisfacción porque mejora la autoestima y crea un sentido de pertenencia, emociones positivas relacionadas con la tarea que se está realizando. Sin embargo, en el caso del trabajo no calificado, los trabajadores pueden sentir que están desperdiciando sus habilidades, ya que estas son a menudo tareas simples y repetitivas, además de tareas físicas en comparación con tareas mentales más calificadas.

Mientras los autores antes mencionados propusieron teorías sobre la satisfacción laboral relacionados a la parte emocional, Lawler (1973) nos propuso la teoría determinante de la satisfacción laboral que nace de la hipótesis sobre lo anhelado y la realidad de lo obtenido produciéndose así la satisfacción o la insatisfacción con el trabajo; donde se compara la recompensa recibida por el trabajo realizado y la que se esperaba recibir. Es decir, si la recompensa excede lo anhelado o se asemeja, el individuo alcanza la satisfacción laboral. Si el resultado no es el anhelado o se asemeja entonces se genera la insatisfacción laboral

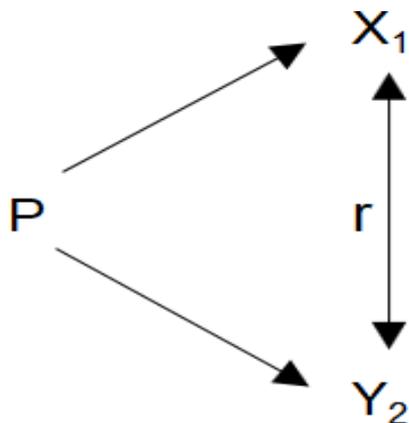
### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio fue de tipo básica porque tuvo como objetivo obtener y recopilar información para construir una fuente de conocimientos que aportó nuevos conocimientos a los que ya existen referente a las variables de estudio ya que es posible tener respuesta a las preguntas de estudio; Hernández et al. (2018).

De enfoque cuantitativo ya que busca dar una explicación a los procesos de investigación bajo el análisis estadístico, comparando la correlación de variables; transversal y correlacional, de nivel descripto ya que explica el enlace entre la variable Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.

Figura 1  
Esquema de formalización de correlación de variables



Nota: Esquema de la formalización de variables.

Formalización:

P: 70 los colaboradores de una empresa de entretenimiento

r: Correlación de variables

X<sub>1</sub>: Satisfacción laboral

Y<sub>2</sub>: Inteligencia emocional

### **3.2 Variables y operacionalización**

Desde el aspecto conceptual, la variable independiente satisfacción laboral compone una dimensión de aspecto fundamental que tiene un espacio importante en el sentido experiencial, y es también la suma total de actitudes positivas desarrolladas por el sujeto en relación con su campo de actividad o todo lo relacionado con un contexto particular (Meliá y Peiró, 1989). La satisfacción es el sentir que tiene una persona de experimentar y lograr el restablecimiento de la armonía entre necesidades y conjuntos de necesidades con el fin de reducirlas (Palma, 1999).

La operacionalización de la Satisfacción Laboral se midió con el cuestionario de Sonia Palma (SL-SPC) compuesto por 27 ítems y las dimensiones consideradas fueron: factores intrínsecos y factores extrínsecos; donde la escala que se aplicó fue la de Likert con la puntuación del 1 al 5.

Conceptualmente la variable dependiente inteligencia emocional según Goleman (1995) es la capacidad de distinguir las emociones, tanto las de sí mismo como la de otros, de motivarse a uno mismo y para gestionar y responder adecuadamente en las relaciones; es una porción de habilidades que permite a los individuos a adaptarse mejor al cambio. Una emoción genera reacción ante un estímulo y la inteligencia emocional gestiona ese estímulo para dar una respuesta.

La operacionalización de la Inteligencia Emocional se midió con las siguientes dimensiones: factor intrapersonal, factor interpersonal, factor adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo; para ello se utilizó el cuestionario de Bar-On, Ice compuesto por 50 ítems; donde la escala que se aplicó fue la de Likert con la puntuación del 1 al 5.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población censal estuvo compuesta por todos los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de entretenimiento los cuales suman 70

integrantes entre jefes, supervisores, asistentes y auxiliares de atención al cliente, esto significa que se trabajó sobre una población finita conocida de una empresa de entretenimiento del rubro de casinos y tragamonedas que se encuentra en Miraflores en la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2022.

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

La encuesta, fue la técnica empleada; esto permitió recopilar la información de las variables de manera sistemática. Barreto (2016) y Cuauro (2014), la encuesta es una técnica que se aplica en las diferentes ciencias, además, esta técnica permite llevar a cabo los conocimientos a un nivel práctico y procedimental, desde el cual se obtiene información necesaria del estudio.

En la variable de inteligencia emocional se aplicó el cuestionario de Bar-On, este está compuesto por 50 ítems. La escala aplicada fue la escala ordinal (nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)) que midió las dimensiones de: factor intrapersonal, factor interpersonal, factor adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.

Para la segunda variable, satisfacción laboral se aplicó: la escala satisfacción laboral de Palma, este está compuesto por 27 ítems y las dimensiones consideradas fueron: factores intrínsecos y factores extrínsecos. La escala que se aplicará será la de Likert de 5.

Para Hernández (2014) la validez, se relaciona al tamaño que comprende el instrumento y en como mide la variable que se busca medir. Considerando que los instrumentos tienen la completa certificación de validez centrada en el contenido de las variables de estudio, se solicitó la opinión de 3 expertos, los cuales indicaron que los instrumentos guardan evidencia relevante de validez apoyado en el contenido, siendo considerada aplicable por los expertos.

En la tabla 1 se presenta la validación del cuestionario inteligencia emocional con una determinación unánime de “si” en pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 1

*Jueces expertos validadores de cuestionario inteligencia emocional*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Juez 1	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	Aplicable

En la tabla 2 se presenta la validación del cuestionario satisfacción laboral con una determinación unánime de “si” en pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 2

*Jueces expertos validadores de cuestionario satisfacción laboral*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Juez 1	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	Aplicable

Para obtener la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach donde podemos evidenciar una sólida fiabilidad, es así como se cree aplicable como se evidencia en la tabla 3.

Tabla 3

*Fiabilidad del coeficiente del Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de inteligencia emocional	,773	50
Cuestionario de satisfacción laboral	,753	27

### **3.5 Procedimientos**

El proceso de información se recolectó a través del cuestionario para el análisis respectivo; para esto el primer paso fue elaborar el instrumento que estuvo enfocado en medir las variables de estudio. Lo segundo fue la validación del instrumento. Tercero, se elaboró la solicitud de permiso a la empresa de estudio para la aplicación del cuestionario donde posteriormente se aplicó, procesó y analizó a través de herramientas estadísticas. Por último, se recolectó la información para presentarla en el capítulo de resultados.

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

Inicialmente, se empleó la estadística descriptiva, mostrándose las tablas de frecuencias las cuales fueron interpretadas; las tablas fueron elaboradas de acuerdo con las dimensiones y las variables de estudio. Posteriormente, se utilizó la estadística inferencial; para la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman para corroborar los valores a mostrar.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró los principios de ética en esta investigación, ajustados por el principio de justicia, no maleficencia y respeto por los participantes de estudio. Por ello, se obtuvo el consentimiento de cada uno de los participantes, informándoles sobre el objetivo y alcance de su aporte al estudio realizado, respetando su aporte.

Sobre la confidencialidad, se protegieron los datos de los colaboradores en el estudio, respetando la privacidad de los datos que resolvió. Se ha respetado la atribución del autor en todas las citas mencionadas en la investigación de acuerdo con las normas APA. Este estudio no fue manipulado y todo es auténtico.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Se presenta los resultados descriptivos de la variable dependiente inteligencia emocional con sus niveles.

En la tabla 4 se presentaron los niveles para la variable inteligencia emocional, de ello se observó que los encuestados presentaron un nivel bajo 0, medio 6 y alto 64, de la totalidad de 70 colaboradores.

Tabla 4  
*Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según el nivel de la variable inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	6	8,6%
Alto	64	91,4%
Total	70	100%

En la tabla 5 se demuestran los porcentajes obtenidos de los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional aplicado a los 70 colaboradores de un centro de entretenimiento de la zona de Miraflores ubicado en Lima Metropolitana. Los resultados están en coherencia a los objetivos específicos que se plantearon para entender el estado de las dimensiones y variables de estudio. Es importante indicar que los niveles de inteligencia emocional son resultado de las percepciones de cada colaborador en relación con los ítems propuestos en cada una de las dimensiones de estudio. Desde la dimensión factor intrapersonal el 91.4% de colaboradores evidenciaron un nivel alto, en la dimensión factor interpersonal el 85.7% evidenció un nivel alto, desde la dimensión factor adaptabilidad el 80% de los colaboradores evidenció un nivel alto, en la dimensión manejo de estrés el 84.3% evidenció un nivel alto y desde la dimensión estado de ánimo el 85.7% de los

colaboradores evidenció un nivel alto; por último después de procesar los resultados de los datos de las dimensiones, el 91.4% de colaboradores evidenció un alto nivel de inteligencia emocional.

Tabla 5  
*Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable inteligencia emocional*

Niveles	Factor intrapersonal		Factor interpersonal		Factor adaptabilidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Medio	10	14,3%	10	14,3%	14	20%	11	15,7%	10	14,3%
Alto	60	85,7%	60	85,7%	56	80%	59	84,3%	60	85,7%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Se presenta los resultados descriptivos de la variable independiente satisfacción laboral con sus niveles.

En la tabla 6 se presentaron los niveles para la variable satisfacción laboral, de ello se observó que los encuestados presentaron un nivel bajo 0, medio 0 y alto 70, de la totalidad de 70 colaboradores.

Tabla 6  
*Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según el nivel de la variable satisfacción laboral*

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	70	100%
Total	70	100%

En la tabla 7 se evidencian los resultados de los niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral aplicado a los 70 colaboradores de un centro de

entretenimiento de la zona de Miraflores ubicado en Lima Metropolitana. Los resultados están en coherencia a los objetivos específicos que se plantearon para entender el estado de cada dimensión y variable de estudio. Es importante indicar que los índices de satisfacción laboral fueron resultado de las percepciones de cada colaborador en relación con los ítems propuestos en cada dimensión de estudio. En la dimensión factores intrínsecos el 100% de colaboradores evidenciaron un nivel alto, en la dimensión factores extrínsecos el 92.9% evidenció un nivel alto; por último, después de procesar los resultados de los datos de las dimensiones, el 100% de los colaboradores evidenció alto nivel de satisfacción laboral

Tabla 7

*Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Niveles	Factores intrínsecos		Factores extrínsecos	
	n	%	n	%
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	0	0%	5	7,1%
Alto	70	100%	65	92,9%
Total	70	100%	70	100%

En la tabla 8, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> las variables y sus dimensiones en el cual se usó 100 trabajadores encuestados con la intención de distinguir el grado de normalidad; el resultado mostró que los valores de significancia son menores y mayores a 0,05 donde la inteligencia emocional dio un valor de ,200\* y en la satisfacción laboral ,073; ante el resultado se demostró que las variables presenta una distribución normal y en las dimensiones la distribución es no normal, en consecuencia se optó por realizar el coeficiente Rho de Spearman para contrastar las hipótesis con la correlación de las variables.

Tabla 8

*Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral*

Pruebas de normalidad			
Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,086	70	,200*
Factor intrapersonal	,091	70	,200*
Factor interpersonal	,126	70	,008
Factor adaptabilidad	,160	70	,000
Manejo de estrés	,141	70	,001
Estado de ánimo	,107	70	,044
Satisfacción laboral	,101	70	,073
Factores intrínsecos	,119	70	,016
Factores extrínsecos	,174	70	,000

## 4.2 Análisis inferencial

El desarrollo de la prueba de hipótesis ha sido calculado con la prueba de Spearman, teniendo en cuenta que los instrumentos tienen cualidades ordinales; por tal razón se aplicó el nivel de significancia:  $\alpha=0.05$  (5%).

La regla de decisión aplicada fue:

Si "p" (sig.) < 0,05, se rechaza  $H_0$  y acepta  $H_i$

Si "p" (sig.) > 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_i$

Se comprueba la hipótesis general.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En la tabla 9, se encuentran los resultados de estudio a una población censal de 70 colaboradores, de acuerdo con las variables de estudio se evidenció según el coeficiente Rho de Spearman la inteligencia emocional y la satisfacción laboral mostraron un coeficiente de correlación de -0,065. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,593, mayor al 0,05, lo que nos refiere que no existe correlación entre las variables; con esto tenemos que se desestima la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Tabla 9  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Variables y dimensiones		Var. Depen. Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	-,065
Var. Indep. Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	,593
	N	70

Se comprueba la hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En la tabla 10, se observa los resultados de un estudio a una población censal de 70 colaboradores, de acuerdo al estudio de las variables, se evidenció, según el coeficiente Rho de Spearman que la dimensión factor intrapersonal y la variable de satisfacción laboral mostraron un coeficiente de correlación de -0,025. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,835, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Tabla 10  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		Var. Depen. Satisfacción laboral
Variable y dimensión		
	Coeficiente de correlación	-,025
Dimensión 1: Factor intrapersonal	Sig. (bilateral)	,835
	N	70

Se comprueba la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En la tabla 11, se observa los resultados de un estudio a una población censal de 70 colaboradores, de acuerdo con el estudio de variables se evidenció según el coeficiente Rho de Spearman que la dimensión factor interpersonal y la variable de satisfacción laboral mostraron un coeficiente de correlación de -0,042. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,731, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Tabla 11  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		Var. Depen. Satisfacción laboral
Variable y dimensión		
	Coeficiente de correlación	-,042
Dimensión 2: Factor interpersonal	Sig. (bilateral)	,731
	N	70

Se comprueba la hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana

H<sub>i</sub>: Existe relación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En la tabla 12, se observa los resultados de un estudio a una población censal de 70 colaboradores, de acuerdo con el estudio de las variables se evidenció según el coeficiente Rho de Spearman que la dimensión factor adaptabilidad y la

variable de satisfacción laboral mostraron un coeficiente de correlación de -0,013. Por otra parte, se muestra que el valor de significancia bilateral es 0,914, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Tabla 12  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Variable y dimensión		Var. Depen. Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	-,013
Dimensión 3: Factor adaptabilidad	Sig. (bilateral)	,914
	N	70

Se comprueba la hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En la tabla 13, se observa los resultados de un estudio a una población censal de 70 colaboradores, de acuerdo con el estudio de las variables se evidenció según el coeficiente Rho de Spearman que la dimensión manejo de estrés y la variable de satisfacción laboral mostraron un coeficiente de correlación de -0,082. Por otra parte, se muestra que el valor de Sig. bilateral es 0,498, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Tabla 13

*Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		Var. Depen. Satisfacción laboral
Variable y dimensión		
	Coeficiente de correlación	-,082
Dimensión 4: Manejo de estrés	Sig. (bilateral)	,498
	N	70

Se comprueba la hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En la tabla 14, se observa los resultados de un estudio a una población censal de 70 colaboradores, de acuerdo con el estudio de las variables se evidenció según el coeficiente Rho de Spearman que la dimensión estado de ánimo y la variable de satisfacción laboral mostraron un coeficiente de correlación de -0,029. Por otra parte, se muestra que el valor de Sig. bilateral es 0,811, mayor al 0,05, lo que nos indica que no existe correlación. Esto nos dice que se desestima la hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.

Tabla 14

*Prueba de Rho de Spearman de correlación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Variable y dimensión		Var. Depen. Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	-,029
Dimensión 5: Estado de ánimo	Sig. (bilateral)	,811
	N	70

## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada permitió validar de forma específica el objetivo de estudio, para el cual empleó el análisis estadístico descriptivo de corte correlacional en la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.

En función al principal objetivo, en cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana se pudo ver que el 91.4% de los colaboradores tuvieron inteligencia emocional alta, asimismo se observa que el 100% de colaboradores se encontraba satisfecho laboralmente. En función a la hipótesis planteada sobre las variables se obtuvo un valor de relación de  $-0,065$ , lo cual obedece a que no existe correlación entre las variables de estudio, con los resultados obtenidos donde el p-valor fue inferior a  $0,05$ , desestima la hipótesis alterna y reconoce la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos, guardan relación con otros estudios realizados en contextos y tiempos distintos, demostrando claramente que la inteligencia emocional es bastante importante en el contexto personal y profesional; sin embargo, no significa que esta se correlacionada de forma directa con la satisfacción laboral, puesto que esta última variable está sujeta a la percepción individual de cada colaborador lo cual viene enlazado a lo que anhela o espera encontrar en su entorno laboral.

Los alcances obtenidos corresponden a lo propuesto por Quiroz (2020) en su investigación en la ciudad de Bogotá donde propuso como objeto de estudio, determinar si la inteligencia emocional estaba ligada a la satisfacción laboral en el equipo de enfermeros de un establecimiento de salud. El resultado obtenido por Quiroz demostró que no existe correlación entre las variables propuestas puesto que si un colaborador tiene un buen empleo de sus emociones no indica que este, esté satisfecho laboralmente; considerando que la satisfacción laboral es básicamente una percepción de cada colaborador con su entorno; se infiere que el

entorno laboral debe estar en contexto con el anhelo o deseo del colaborador tanto desde el factor intrínseco y extrínseco, por otro lado el colaborador se debe mantener motivado constantemente para poder alcanzar la satisfacción laboral anhelada.

Por otra parte, Cutipa (2018) desde su investigación buscó precisar si existía correlación en la inteligencia emocional concebida y la satisfacción laboral en alumnos del plan de especialización en enfermería; el resultado obtenido en el estudio de Cutipa demostró que entre las variables de estudio no existe correlación sin embargo no descartó que existan algunos factores de la inteligencia emocional que manejados de manera inadecuada puedan influir en la satisfacción laboral, desde ese punto una de las dimensiones de la inteligencia emocional que influye en la satisfacción laboral es el factor interpersonal el cual permite tener adecuadas relaciones sociales para crear un buen clima laboral.

Es importante mencionar que no todos los estudios preliminares guardan relación con los resultados obtenidos en esta investigación, entre ellos encontramos a Salazar (2020) quien planteó como principal objetivo, fijar el vínculo que hay entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del equipo de trabajo de un centro salud; teniendo como principal resultado que la inteligencia emocional es de gran importancia, vinculándose estrechamente con la satisfacción laboral, lo cual demostró que existe correlación entre ambas variables. Desde la mirada de Salazar se infiere que el manejo de las habilidades interpersonales, sujetas a la inteligencia emocional conllevan a tener una mejor relación con el equipo de trabajo el cual decantará en un mejor clima laboral percibiéndose así una adecuada satisfacción laboral. Aunque el resultado de Salazar indicó correlación estrecha entre las variables propuestas, este sigue estrechamente ligada a la percepción del colaborador en función a su entorno laboral.

Con respecto a los aportes teóricos encontramos autores que refuerzan la inteligencia emocional como un factor de interacción entre individuos y respuesta a estímulos los cuales no se lo relacionan directamente con su entorno; así tenemos a Bar-On (1997), quien en su teoría sobre la inteligencia emocional resaltó lo

importantísimo que es la inteligencia social con el éxito para la vida, considerando que la inteligencia emocional está presente desde la infancia y a lo largo de la toda vida; siendo así que ser social y emocionalmente inteligente es comprender, denotarse, interactuar con otras personas y afrontarse a retos con éxito. Desde el lado intrapersonal y desde el lado interpersonal nos dice que el individuo es capaz de comprender, y reconocer los sentimientos, necesidades y emociones ajenos estableciendo y manteniendo buenas relaciones.

Por otra parte, en función con la satisfacción laboral Lawler (1973) nos propuso la teoría determinante de la satisfacción laboral que nació de la hipótesis sobre lo anhelado y la realidad de lo obtenido produciéndose así la satisfacción o la insatisfacción con el trabajo, donde se compara la recompensa recibida por el trabajo realizado y la que se esperaba recibir. Es decir, si la recompensa excede lo anhelado o se asemeja, el individuo alcanza la satisfacción laboral. Si el resultado no es el anhelado o se asemeja entonces se genera la insatisfacción laboral; la teoría de Lawler refuerza el resultado de la no existencia de correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, reforzando así la estimación de la hipótesis nula en este estudio de investigación.

Desde estos autores y sus conceptualizaciones encontramos que la inteligencia emocional nace como respuesta a un estímulo o situación mientras que la satisfacción laboral está sujeto a lo que un colaborador espera recibir o conseguir de su entorno laboral es así como este lo clasifica como bueno o malo según su percepción o concepción.

Debemos tener claro que la satisfacción laboral está sujeto o relacionado a la calidad del espacio laboral en el que se desempeña un colaborador dentro de una organización. En este contexto no solo se consideran las habilidades profesionales sino también las habilidades interpersonales de los colaboradores pues atañen de primera mano en el clima laboral lo que los lleva a percibir satisfacción o insatisfacción con su trabajo.

Los resultados obtenidos demuestran la no existencia de correlación entre las variables de estudio, siendo así que se aplica la hipótesis general nula. Por lo tanto, es curioso observar que, aunque los colaboradores de una empresa de entretenimiento se sienten satisfechos laboralmente y que cuentan con un buen nivel de inteligencia emocional estos aspectos son independientes, por ende, se deben trabajar de manera independiente cada una de las variables a pesar de ambos aspectos se dan en un mismo individuo. Que se tenga un buen empleo de emociones no es garantía de que la empresa este logrando alcanzar la satisfacción laboral de sus colaboradores; ya que los colaboradores desde hace años saben que para lograr el éxito profesional en un mundo laboral globalizado deben superar lo único que hasta hoy en día la tecnología no ha logrado dominar y esto no es otra cosa que manejar las habilidades emocionales de manera adecuada lo cual les permitirá seguir creciendo en el ámbito profesional.

Si bien no todos los estudios realizados previamente guardan relación con los alcances obtenidos en este estudio de investigación, una parte de las investigaciones estimadas si coinciden, en este sentido el estudio realizado demostró que entre las variables de estudio propuestos en colaboradores de en una empresa de entretenimiento no existe correlación, siendo así que se reconoce la hipótesis nula al objeto de estudio.

Tenemos un sin número de estudios sobre las variables propuestas en este trabajo, sin embargo no encontramos estudios aplicados a colaboradores del rubro de entretenimiento; el mercado laboral nacional cuenta con un sin fin de empresas de entretenimiento especializadas en niños, adultos y adultos mayores volviéndose así en una oportunidad de estudio para comprender como es que los colaboradores de este rubro deben manejarse emocionalmente y como es que pueden alcanzar la satisfacción con su trabajo sabiendo que ellos deben mostrarse siempre de buen ánimo y con la mejor disposición por la naturaleza de sus funciones. Para los colaboradores del rubro de entretenimiento la inteligencia emocional no es una opción pues lo deben manejar de manera natural puesto que el objetivo principal de estas empresas es brindar experiencias inolvidables donde las personas puedan olvidar sus pesares personales al acudir a estos establecimientos de diversión.

El estudio realizado pretende contribuir con información importante para las empresas de entretenimiento post pandemia del Covid-19 las cuales vienen afrontando cambios organizacionales debido a la coyuntura, donde los colaboradores fueron los más afectados tanto económica como emocionalmente al verse obligados a dejar su trabajo por casi un año, en el tiempo esto ha generado la poca aceptación de los empleos propuestos por estas empresas. Teniendo en cuenta alcances obtenidos en este estudio es importante que las empresas de entretenimiento implementen espacios adecuados para que sus colaboradores se sientan cómodos y seguros a la hora de realizar sus actividades. En consecuencia, darle la importancia adecuada a la variable independiente de satisfacción laboral podría mejorar la imagen que tienen los profesionales de las empresas de entretenimiento logrando que sientan orgullosos de pertenecer a este rubro laboral.

Asimismo, es importante que las empresas de entretenimiento sepan que mejorar la infraestructura o mejorar la remuneración de sus colaboradores no son los únicos aspectos que lograrán la satisfacción laboral, si bien es cierto que ayudan, existen otros factores extrínsecos como menciona Bourne (2020) tales como el reconocimiento a las tareas realizadas, la línea de carrera que pueden ofrecer e incluso el salario emocional son aspectos más importantes dentro de la satisfacción laboral en una empresa.

Es así que las limitaciones que se tuvieron para poder realizar la comparación de resultados en este estudio son altas; sin embargo las limitaciones encontradas no se deben tomar como un aspecto negativo, más bien se deben ver como oportunidades para seguir investigando en el campo laboral del entretenimiento, de esta manera se puede comprender un poco más a los colaboradores que laboran en el rubro del entretenimiento, donde el principal objetivo es hacer que las personas que asisten a estos establecimientos puedan disfrutar y pasar un buen rato durante su estadía; trabajar en función a crear experiencias únicas o inolvidables tiene una gran responsabilidad dentro del manejo de las emociones ya que es difícil mantenerse de buen ánimo permanentemente más aun cuando no se cuenta con un ambiente laboral adecuado.

Se considera conveniente que se hagan más investigaciones dentro del rubro de entretenimiento en cuanto a la satisfacción laboral ya que esta variable que está sujeta a las percepciones de los colaboradores de manera individual no solo están sujetas a factores emocionales y psicológicos sino que también se relaciona a factores de espacio físico, a las cualidades del trabajo, al contexto del trabajo, entre otros ya que la cultura de las personas también influyen en cómo se relacionan y en lo que esperan obtener de sus empleadores por ende la variable se vuelve extensa y más interesante a la hora de realizar un estudio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo con la información estadística alcanzada, se ha concluido que entre las variables de estudio propuestos en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana no existe correlación. Teniendo como conclusión que la satisfacción en el trabajo no depende del individuo en sí, si no de su contexto y cultura organizacional lo que significa que la empresa debe fortalecer su plan de acción para potenciar el clima laboral.

**Segunda:** En función a la dimensión factor intrapersonal y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana, se ha encontrado que no existe correlacional, por ende, la empresa debe trabajar en conocer los factores motivacionales de los miembros de su organización para alcanzar la satisfacción laboral deseada.

**Tercera:** Con relación a la dimensión factor interpersonal y la satisfacción en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana se ha determinado que la correlación no existe, la empresa debe propiciar espacios seguros de trabajo, fortalecer las recompensas emocionales en función a las características más resaltantes de los miembros de la organización considerando que la satisfacción laboral está en función a la percepción del individuo.

**Cuarta:** Con respecto a la dimensión factor adaptabilidad y satisfacción laboral se encontró que no existe correlación en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana. Esto se relaciona a la expectativa de recompensa que tiene el colaborador versus lo que recibe, por tal razón la organización debe ser directa y concisa cuando establece sus lineamientos para evitar se genere percepciones equivocadas

**Quinta:** En cuanto la dimensión manejo de estrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana no existe correlación. Cabe señalar que el manejo de estrés es un factor netamente regulable por el individuo a pesar de que este es generado por alguna situación en el entorno ya que es la persona quien maneja sus propias emociones.

**Sexta:** Por último, la dimensión estado de ánimo y la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana tampoco tienen correlación, por consiguiente, es valioso y significativo fortalecer el estado de anímico de los colaboradores para aumentar la satisfacción laboral en la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Los directivos de la empresa de entretenimiento situado en Miraflores en la ciudad de Lima Metropolitana deben conocer el grado de inteligencia emocional que tienen sus colaboradores para promover adecuadas relaciones interpersonales que creen un adecuado clima laboral que fortalezcan la satisfacción laboral. Se deben crear espacios de interacción que refuercen el valor y significancia de la inteligencia emocional en la ejecución de tareas y así poder alcanzar la satisfacción laboral en su conjunto, es decir tanto en usuarios como en colaboradores.

**Segunda:** Los colaboradores de una empresa de entretenimiento ubicado en Miraflores en la ciudad de Lima Metropolitana deben dominar el factor intrapersonal para lograr la automotivación, de lo contrario deben solicitar el apoyo del área de psicología de la empresa para poder entender su vida emocional y como esta puede afectar de manera positiva o negativa su entorno tanto personal como laboral.

**Tercera:** Desde el lado institucional para fortalecer la dimensión factor interpersonal de los colaboradores se debe impulsar el trabajo colaborativo o en equipo y el respeto a la persona, así como crear reuniones de integración que potencien las habilidades sociales y en consecuencia creen un clima laboral adecuado que resulte en la satisfacción con el trabajo de los colaboradores.

**Cuarta:** La organización debe contar con espacios físicos y sociales adecuados para que los colaboradores puedan fortalecer el factor de adaptabilidad de manera más rápida y así cumplir de manera satisfactoria con sus funciones. Desde este punto la empresa debe organizarse adecuadamente para cumplir de forma ordenada con el plan de inducción que viene trabajando con sus colaboradores.

**Quinta:** Con la ayuda de personal especializado la empresa de entretenimiento situado en Miraflores en la ciudad de Lima Metropolitana debe trabajar talleres de manejo de estrés para mejorar el estado emocional de los colaboradores que muchas veces no saben cómo canalizar sus emociones de manera correcta lo que los lleva a la frustración e incluso a la depresión.

**Sexta:** Se recomienda a los funcionarios responsables de la empresa de entretenimiento situado en Miraflores en la ciudad de Lima Metropolitana realicen actividades, charlas y seminarios de motivación para trabajar en la mejora del estado de ánimo de sus colaboradores lo cual los llevará a alcanzar la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G. & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), e3531. Epub 01 de marzo de 2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003&lng=es&tlng=es).
- Amelia, L., & Dos Santos, L. (2017). The role of emotional intelligence in job satisfaction of individuals. *International Journal of Developmental and Educational Psychology Revista INFAD de Psicología*, 7(1) 203. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v7.792>
- Amu, C., & Kālu, E. & Ugoani, J. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: a correlation analysis. *Independent Journal of Management & Production*, 6(2),563-584. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449544330016>
- Andrés, M., Castañeiras, C., Stelzer, F., Canet, L., & Introzzi, I. (2016). Executive functions and Cognitive Reappraisal ability: the relationship in children. *Psicología Desde El Caribe*, 33(2), 55–82. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.2.7278>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología – año III*, N°5. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Barrett, G. H. (1984). Job satisfaction among newspaperwomen. *Journalism Quarterly magazine*, 61(3), 593–599. <https://doi.org/10.1177/107769908406100316>
- Bermúdez, M.; Teva, I. y Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico *Universitas Psychologica*, vol. 2, núm. 1, enero-junio, 2003, pp. 27-32 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64720105.pdf>
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Artículo Universidad de Almería*. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2421/b13772089.pdf>
- Bourne, J. (2020). What is Job Satisfaction and Why is it Important? (2020, diciembre 3). *Magazine PositivePsychology.Com*. <https://positivepsychology.com/job-satisfaction/>
- Bueno, A. (2005). La inteligencia emocional: Exposición teórica de los modelos fundantes. Provided by universidad de Tolima: Portal de revistas. <https://core.ac.uk/download/pdf/229561623.pdf>
- Busch, B. (2017). Emotional intelligence: why it matters and how to teach it. *The guardian magazine*. <https://www.theguardian.com/teacher->

network/2017/nov/03/emotional-intelligence-why-it-matters-and-how-to-teach-it

- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, vol. 6, núm. 1-2, 2002, pp. 1-10 Universidad de Granada, España. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Carmona, P.; Vargas, J. y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral *Sapienza Organizacional*, vol. 2, núm. 3, enero-junio, 2015, pp. 53-68 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Chiang, M.; Méndez, G.; Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, vol. 19, núm. 2, 2010, pp. 21-36. Universidad del Bío. Chillán, Chile. [https://www.redalyc.org/pdf/299/Resumenes/Abstract\\_29918523003\\_2.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/299/Resumenes/Abstract_29918523003_2.pdf)
- Chunga, T. (2021). Inteligencia emocional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas de la Red 16, UGEL 02 Rímac, 2021. Universidad César Vallejo. Para obtener el grado de doctor. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69101/Chunga\\_DTO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69101/Chunga_DTO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D., y Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 96 - 107. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240>
- Cuadra, A.; Veloso, C.; Moya, V.; Reyes, L. y Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud & sociedad*, vol. 1, núm. 2, marzo-mayo, 2010, pp. 101-112 universidad católica del norte Antofagasta, Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742463004.pdf>
- Cuesta, A. (2019). Evaluación de la satisfacción laboral. *Revista retos*. Vol. 14. N° 2 Camagüeyjul. – dic. 2020. Epub 05 – dic.- 2020. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552020000200327](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327)
- Cutipa, N. (2018). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de Posgrado de una universidad privada de Lima. Octubre, 2017. Universidad Peruana Unión. Tesis para obtener el grado de maestro. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1092/Nira\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1092/Nira_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2). [https://doi.org/10.31948/rev.unimar/unimar38\\_2-art3](https://doi.org/10.31948/rev.unimar/unimar38_2-art3)
- De la Villa, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*.

Universidad del Norte. Vol. 35. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-18.pdf>

- Delgado, D. (2018). Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna. Tacna. Tesis para obtener el grado de maestra. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26503/delgado\\_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26503/delgado_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, J. (2018). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto" de Moquegua-2018. Tesis para obtener el grado de maestra. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28511?locale-attribute=es>
- Dueñas, M. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa Educación XX1, núm. 5, 2002, pp. 77- 96 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com, 12(16). <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, Artículo en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010, [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- Ghazzawi, I. (2008). Antecedents and Consequences of Job Satisfaction: A New Conceptual Framework. The Business Review magazine, Cambridge, 11(2), 1–10. [https://www.researchgate.net/publication/301747886\\_Job\\_satisfaction\\_antecedents\\_and\\_consequences\\_A\\_new\\_conceptual\\_framework\\_and\\_research\\_agenda](https://www.researchgate.net/publication/301747886_Job_satisfaction_antecedents_and_consequences_A_new_conceptual_framework_and_research_agenda)
- Goleman, D y Boyatzis, R. (2017). Emotional Intelligence has 12 elements. Which do you need to work on? Harvard Business Review (H03F4A) p. 3-4. <https://hbr.org/2017/02/emotional-intelligence-has-12-elements-which-do-you-need-to-work-on>
- Goleman, D. (1999). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). department of organizational behavior. [https://www.eiconsortium.org/reprints/clustering\\_competencies\\_insights\\_from\\_the\\_eci360.html](https://www.eiconsortium.org/reprints/clustering_competencies_insights_from_the_eci360.html)
- Goleman, D. (2015, September 16). What is Emotional Intelligence. IHHP. /Emotional Intelligence. (2020, January 17). Article What You Will Learn. <https://www.ihhp.com/>
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, vol. V, núm. 1, enero-junio, 2015, pp.

69 -77 Universidad Peruana Unión San Martín, Perú.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>

- Inuwa, M. (2015). The Impact of Job Satisfaction, Job Attitude and Equity on Employee Performance. *The international journal of business & management*, 3(5), 288–293.  
[https://www.researchgate.net/publication/321966670\\_The\\_Impact\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_Job\\_Attitude\\_and\\_Equity\\_on\\_Employee\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/321966670_The_Impact_of_Job_Satisfaction_Job_Attitude_and_Equity_on_Employee_Performance)
- Locke, E. (1995). The micro-analysis of job satisfaction: Comments on Taber and Alliger. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 123–125.  
<https://psycnet.apa.org/record/1995-31239-001>
- Mariscal, Z. y Mora, J. (2019). Vista de Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. (n.d.). *Revista Dilemas contemporáneos educación política y valores.com*.  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpolitica.yvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Mayer, J. (2004). "What is Emotional Intelligence?". *UNH Personality Lab*. 8. P. 4-5. [https://scholars.unh.edu/personality\\_lab/8](https://scholars.unh.edu/personality_lab/8)
- Michael, J., Marsland, D., & Ulmer, D. (1999). Job satisfaction: Putting theory into practice. *Family practice management*, Article 6(9), 26.  
<https://www.aafp.org/pubs/fpm/issues/1999/1000/p26.html>
- Mikulic, I.; Crespi, M. y Cassullo, G. (2010). Evaluación de la inteligencia emocional, la satisfacción vital y el potencial resiliente en una muestra de estudiantes de psicología *Anuario de Investigaciones*, vol. XVII, 2010, pp. 169-178 Universidad de Buenos Aires Buenos Aires, Argentina.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139946052.pdf>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: VII. Número: Edición Especial. Artículo no.:100. Período: Diciembre, 2019. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Ordoñez, E. (2018). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de secundaria del Alto y Bajo Tulumayo Provincia de Concepción. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Educación - Mención: Gestión Educativa).  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5418/T010\\_19\\_960873\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5418/T010_19_960873_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Overby, S. (2019). 10 emotional intelligence tips from the masters. (n.d.). *Magazine Enterpriseproject.Com*.  
<https://enterpriseproject.com/article/2019/6/emotional-intelligence-10-tips-masters>
- Pujol-Cols, L & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, vol. 34, núm. 146, 2018, enero-marzo, pp. 3-18. Universidad Icesi. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- Rast, S., & Tourani, A. (2012). Evaluation of employees' job satisfaction and role of gender difference: An empirical study at airline industry in Iran. *Ijbssnet.Com*. Retrieved May 23, 2022. [http://www.ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_7\\_April\\_2012/11.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_7_April_2012/11.pdf)
- Rentas, G. (2007) Análisis sobre las dimensiones de la inteligencia emocional en una muestra de gerentes que trabajan en la industria de servicio en Puerto Rico, Múnich, GRIN Verlag, E-book. <https://www.grin.com/document/423901>
- Rivera, M. y Mendoza, M. (2007). Guía de capacitación para la intervención en salud mental comunitaria/AMARES (UE-MINSA). Lima: Ministerio de Salud. Programa de Apoyo a la Modernización del Sector Salud y su Aplicación en una Región del Perú, 2007. 208 p. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/891\\_DGSP226.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/DGSP/891_DGSP226.pdf)
- Román, V.; Aniceto, P. y Román, R. (2021). Análisis documental de la inteligencia emocional como competencia esencial. Artículo científico. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1046/1428>
- Salazar Collavino, Y. (2021). Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Bellavista – Abancay, 2020. Universidad César Vallejo. Tesis para obtener el grado de maestra. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58935?locale-attribute=es>
- Sánchez Trujillo, M. y García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Trujillo Flores, M. y Rivas Tovar, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 9- 24 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Velasco, J. (2001). La inteligencia emocional. *Industrial Data* 2001; 4 (1): 80 – 81. ISSN versión electrónica 1810 – 9993. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v04\\_n1/inteligencia.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v04_n1/inteligencia.htm)
- Vique Laverde, M., Betancur Vargas, S., Quiroz González, E., & Castaño González, E. (2020). Inteligencia emocional y satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería. In *Organizaciones saludables: Un aporte desde la psicología y la comunicación* (pp. 67–82). Universidad Católica de Pereira. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=TJ\\_VSIEAAAAJ&citation\\_for\\_view=TJ\\_VSIEAAAAJ:u5HHmVD\\_uO8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=TJ_VSIEAAAAJ&citation_for_view=TJ_VSIEAAAAJ:u5HHmVD_uO8C)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo es la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?</li> <li>2. ¿Cómo es la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?</li> <li>3. ¿Cómo es la relación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?</li> <li>4. ¿Cómo es la relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?</li> <li>5. ¿Cómo es la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima metropolitana.</li> <li>2. Determinar la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>3. Determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de entretenimiento de la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>4. Determinar la relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>5. Determinar la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Lima Metropolitana.</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>2. Existe relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>3. Existe relación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>4. Existe relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> <li>5. Existe relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana.</li> </ol>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factor intrapersonal</li> <li>2. Factor interpersonal</li> <li>3. Factor adaptabilidad</li> <li>4. Manejo de estrés</li> <li>5. Estado de ánimo</li> </ol> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factor intrínseco</li> <li>2. Factor Extrínseco</li> </ol>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo Hernández et al. (2018).</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo correlacional Hernández et al. (2018).</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> investigación básica Nieto (2018).</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental Arias et al. (2021).</p> <p><b>Población:</b> 70 colaboradores del area de atencion al cliente de una empresa de entretenimiento</p>	<p><b>Variable 1</b> Inteligencia emocional utilizó el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On, adaptado por Avila Crispín (2022).</p> <p><b>Variable 2</b> satisfacción laboral utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma, adaptado por Avila Crispín (2022)</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de inteligencia emocional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	BAREMOS DE DIMENSIÓN	NIVEL DE RANGO	BAREMOS DE VARIABLE
Inteligencia emocional	Goleman (1995) define la inteligencia emocional como la facultad de identificar las emociones de sí mismo como las ajenas, de motivarnos y gestionar de la mejor forma las relaciones y nuestra respuesta ante ellas.	Para la variable se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional; sus dimensiones son cinco: factor intrapersonal, factor interpersonal, factor adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, medidos con 18 indicadores y 50 ítems con respuesta en escala de Likert: siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) de nivel ordinal.	Factor intrapersonal	Conocimiento de si mismo Asertividad Autoestima Independencia	1 - 14	Alto 51 a 70 Medio 33 a 50 Bajo 14 a 32	Ordinal  Escala de Likert  5 = siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2 = casi nunca 1 = nuna	Alto 183 a 250 Medio 117 a 182 Bajo 50 a 116
			Factor interpersonal	Empatía Responsabilidad Social Relaciones interpersonales	15 - 23	Alto 33 a 45 Medio 21 a 32 Bajo 9 a 20		
			Factor de adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de relación Flexibilidad	24 - 31	Alto 29 a 40 Medio 19 a 28 Bajo 8 a 18		
			Manejo de estrés	Control de impulsos Tolerancia del estrés	32 - 42	Alto 40 a 55 Medio 26 a 39 Bajo 11 a 25		
			estado de ánimo	Felicidad Optimismo	43 - 50	Alto 29 a 40 Medio 19 a 28 Bajo 8 a 18		

Anexo 3. Matriz de operacionalización de satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	BAREMOS DE DIMENSIÓN	NIVEL DE RANGO	BAREMOS DE VARIABLE
Satisfacción laboral	Lawler (1973) la satisfacción laboral nace de la hipótesis sobre lo anhelado y la realidad de lo obtenido produciéndose así la satisfacción o la insatisfacción con el trabajo; donde se compara la recompensa recibida por el trabajo realizado y la que se esperaba recibir	Para la variable se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral; sus dimensiones son dos: factor intrínseco y factor extrínseco, medidos con 8 indicadores y 27 ítems con respuesta en escala de Likert: siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) de nivel ordinal.	Factor intrínseco	Desarrollo personal Desarrollo de tareas Relación con las jefaturas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	Alto 44 a 60 Medio 28 a 43 Bajo 12 a 27	Ordinal  Escala de Likert  5 = siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2 = casi nunca 1 = nuna	Alto 99 a 135 Medio 63 a 98 Bajo 27 a 62
			Factor extrínseco	Condiciones físicas y de confort Beneficios laborales Relaciones interpersonales Políticas administrativas	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	Alto 55 a 75 Medio 35 a 54 Bajo 15 a 34		

Anexo 4. Validación de instrumento 1er juez experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION INTRAPERSONAL</b>								
1	Es fácil expresarle a los demás como me siento.	X		X		X		
2	Siento seguridad conmigo mismo (a)	X		X		X		
3	Me es fácil adaptarme a situaciones nuevas	x		X		X		
4	Asumo nuevos retos con buena actitud	X		X		X		
5	Guardo respeto de mí mismo	X		X		X		
6	Puedo expresarme sin temor	X		X		X		
7	Me adapto al cambio con facilidad	X		X		X		
8	Es difícil expresar como me siento	x		X		X		
9	Puedo describir con facilidad mis emociones	X		X		X		
10	Me siento bien con las decisiones que tomo	X		X		X		
11	Nada me preocupa	X		X		X		
12	siento seguridad de mí mismo(a) en las diferentes situaciones	X		X		X		
13	Me gusta mi personalidad	X		X		X		
14	Me gusta mi forma de ser	X		X		X		
<b>DIMENSION INTERPERSONAL</b>								
15	Me gusta divertirme.	X		X		X		
16	Comprendo con facilidad como se sienten los demás	X		X		X		
17	Respeto a los demás.	X		X		X		
18	Me preocupa lo que le suceden a los demás	X		X		X		
19	A las personas les agrada mi forma de ser	X		X		X		
20	Me gusta ayudar a los demás	X		X		X		
21	Me relaciono con facilidad con otras personas	x		X		X		
22	Mantengo buenas relaciones con los demás	X		X		X		
23	Puedo darme cuenta cuando alguien no está de buen animo	X		X		X		
<b>DIMENSION DE LA ADAPTABILIDAD</b>								
24	No me asustan los problemas	X		X		X		
25	No soy prejuicioso (a)	X		X		X		
26	Me gusta darle solución a los problemas hasta encontrar una solución	X		X		X		
27	Cuando se me presenta alguna dificultad analizo la situación	X		X		X		
28	No me molesta enfrentar situaciones complejas.	X		X		X		
29	Sé cómo darle solución a los problemas	X		X		X		
30	Pienso antes de actuar ante cualquier situación	X		X		X		
31	Me es fácil darme cuenta cuando alguien está enojado	X		X		X		
<b>DIMENSION DE MANEJO DEL ESTRÉS</b>								
32	Puedo mantener la calma en todo momento	X		X		X		
33	Me es fácil controlar la ira en situaciones difíciles	X		X		X		
34	Me resulta fácil mantener la calma	X		X		X		
35	Me cuesta aceptar que no puedo tener la solución	X		X		X		
36	Siempre espero resultados positivos de las diferentes situaciones	X		X		X		
37	Tengo la capacidad para resolver cualquier tipo de problema	X		X		X		
38	Me es fácil mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X		X		
39	Cuento con diferentes herramientas para resolver problemas	X		X		X		
40	No me desquito con las personas ante situaciones difíciles	X		X		X		

41	Manejo sin problema situaciones de estrés	X		X		X	
42	Soy frontal aun cuando estoy enojado (a) con los demás	X		X		X	
	<b>DIMENSION DE ESTADO DE ANIMO</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
43	Siempre soy optimista	X		X		X	
44	Las cosas que hago as hago con placer	X		X		X	
45	Me gusta sentirme feliz	X		X		X	
46	Estoy satisfecho con la vida que tengo	X		X		X	
47	Me agrada tener tiempo libre para mi	X		X		X	
48	Siempre tengo motivos para estar bien	X		X		X	
49	Me agrada me personalidad	X		X		X	
50	Siempre soy optimista y alegre	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe relevancia y pertinencia en el instrumento de la variable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Diego Miguel Costa Cabrera      DNI: 09995585

Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

07 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

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

  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTRINSECA</b>							
1	Me agrada mi lugar de trabajo	x		x		x		
2	Siento que el trabajo que realizo es justo	x		x		x		
3	Todas las tareas son valiosas desde mi punto de vista	x		x		x		
4	La tarea que realizo es importante	x		x		x		
5	Siento que me cargan de trabajo	x		x		x		
6	Pienso que las tareas que realizo no son importantes	x		x		x		
7	Me agradan los resultados que alcanzo desde mi puesto de trabajo	x		x		x		
8	Me siento orgulloso del trabajo que realizo	x		x		x		
9	Disfruto del trabajo que realizo	x		x		x		
10	Mis funciones son importantes	x		x		x		
11	Mis líderes valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x		x		x		
12	Me gusta sentir que mis tareas son importantes	x		x		x		
	<b>EXTRINSECA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Mi remuneración es baja comparada a las tareas que realizo	x		x		x		
14	Siento que recibo por parte de la institución maltrato	x		x		x		
15	Me siento mal cuando no valoran mi esfuerzo	x		x		x		
16	El ambiente laboral es confortable.	x		x		x		
17	Recibo buenos incentivos	x		x		x		
18	No me llevo bien con las personas que trabajo	x		x		x		
19	Mis horarios de trabajo no me permiten atender asuntos personales	x		x		x		
20	Me gusta trabajar en equipo	x		x		x		
21	Me siento seguro en mi trabajo	x		x		x		
22	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente	x		x		x		
23	Mi horario de trabajo no es flexible	x		x		x		
24	Prefiero trabajar solo	x		x		x		
25	Me gusta ser reconocido por mis líderes	x		x		x		
26	Cuento con las herramientas necesarias para realizar mis tareas	x		x		x		
27	Me gusta que respeten mi jornada laboral	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe relevancia y pertinencia en el instrumento de la variable.**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [si]**              **Aplicable después de corregir [si]**              **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Costa Cabrera Diego Miguel**                      **DNI: 09995585**

**Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas**

**07 de mayo de 2022**

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



**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

<b>GRADUADO</b>	<b>GRADO O TÍTULO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
COSTA CABRERA, DIEGO MIGUEL DNI 09995585	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 11/06/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
COSTA CABRERA, DIEGO MIGUEL DNI 09995585	Bachiller en Ciencias Administrativas Fecha de diploma: 14/04/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU

Anexo 5. Validación de instrumento 2do juez experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN INTRAPERSONAL</b>							
1	Es fácil expresarle a los demás como me siento.	x		x		x		
2	Siento seguridad conmigo mismo (a)	x		x		x		
3	Me es fácil adaptarme a situaciones nuevas	x		x		x		
4	Asumo nuevos retos con buena actitud	x		x		x		
5	Guardo respeto de mí mismo	x		x		x		
6	Puedo expresarme sin temor	x		x		x		
7	Me adapto al cambio con facilidad	x		x		x		
8	Es difícil expresar como me siento	x		x		x		
9	Puedo describir con facilidad mis emociones	x		x		x		
10	Me siento bien con las decisiones que tomo	x		x		x		
11	Nada me preocupa	x		x		x		
12	siento seguridad de mí mismo(a) en las diferentes situaciones	x		x		x		
13	Me gusta mi personalidad	x		x		x		
14	Me gusta mi forma de ser	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Me gusta divertirme.	x		x		x		
16	Comprendo con facilidad como se sienten los demás	x		x		x		
17	Respeto a los demás.	x		x		x		
18	Me preocupa lo que le suceden a los demás	x		x		x		
19	A las personas les agrada mi forma de ser	x		x		x		
20	Me gusta ayudar a los demás	x		x		x		
21	Me relaciono con facilidad con otras personas	x		x		x		
22	Mantengo buenas relaciones con los demás	x		x		x		
23	Puedo darme cuenta cuando alguien no está de buen ánimo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN DE LA ADAPTABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
24	No me asustan los problemas	x		x		x		
25	No soy prejuicioso (a)	x		x		x		
26	Me gusta darle solución a los problemas hasta encontrar una solución	x		x		x		
27	Cuando se me presenta alguna dificultad analizo la situación	x		x		x		
28	No me molesta enfrentar situaciones complejas.	x		x		x		
29	Sé cómo darle solución a los problemas	x		x		x		
30	Pienso antes de actuar ante cualquier situación	x		x		x		
31	Me es fácil darme cuenta cuando alguien está enojado	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN DE MANEJO DEL ESTRÉS</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
32	Puedo mantener la calma en todo momento	x		x		x		
33	Me es fácil controlar la ira en situaciones difíciles	x		x		x		
34	Me resulta fácil mantener la calma	x		x		x		
35	Me cuesta aceptar que no puedo tener la solución	x		x		x		
36	Siempre espero resultados positivos de las diferentes situaciones	x		x		x		
37	Tengo la capacidad para resolver cualquier tipo de problema	x		x		x		
38	Me es fácil mantener la calma en situaciones difíciles.	x		x		x		
39	Cuento con diferentes herramientas para resolver problemas	x		x		x		
40	No me desquito con las personas ante situaciones difíciles	x		x		x		

41	Manejo sin problema situaciones de estrés	x		x		x	
42	Soy frontal aun cuando estoy enojado (a) con los demás	x		x		x	
	<b>DIMENSION DE ESTADO DE ANIMO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
43	Siempre soy optimista	x		x		x	
44	Las cosas que hago as hago con placer	x		x		x	
45	Me gusta sentirme feliz	x		x		x	
46	Estoy satisfecho con la vida que tengo	x		x		x	
47	Me agrada tener tiempo libre para mi	x		x		x	
48	Siempre tengo motivos para estar bien	x		x		x	
49	Me agrada me personalidad	x		x		x	
50	Siempre soy optimista y alegre	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si tiene relevancia, es aplicable.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ si]**            **Aplicable después de corregir [ si]**            **No aplicable [ ]**

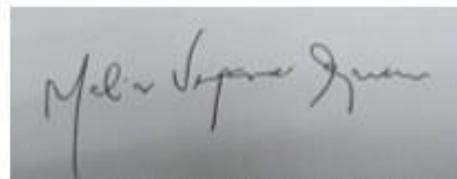
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Vergara Eguren Nalia

DNI: 43105547

Especialidad del validador: Magister en Organización y Dirección de Personas

06 de mayo de 2022

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



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTRINSECA</b>							
1	Me agrada mi lugar de trabajo	X		X		X		
2	Siento que el trabajo que realizo es justo	X		X		X		
3	Todas las tareas son valiosas desde mi punto de vista	X		X		X		
4	La tarea que realizo es importante	X		X		X		
5	Siento que me cargan de trabajo	X		X		X		
6	Pienso que las tareas que realizo no son importantes	X		X		X		
7	Me agradan los resultados que alcanzo desde mi puesto de trabajo	X		X		X		
8	Me siento orgulloso del trabajo que realizo	X		X		X		
9	Disfruto del trabajo que realizo	X		X		X		
10	Mis funciones son importantes	X		X		X		
11	Mis lideres valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		
12	Me gusta sentir que mis tareas son importantes	X		X		X		
	<b>EXTRINSECA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Mi remuneración es baja comparada a las tareas que realizo	X		X		X		
14	Siento que recibo por parte de la institución maltrato	X		X		X		
15	Me siento mal cuando no valoran mi esfuerzo	X		X		X		
16	El ambiente laboral es confortable.	X		X		X		
17	Recibo buenos incentivos	X		X		X		
18	No me llevo bien con las personas que trabajo	X		X		X		
19	Mis horarios de trabajo no me permiten atender asuntos personales	X		X		X		
20	Me gusta trabajar en equipo	X		X		X		
21	Me siento seguro en mi trabajo	X		X		X		
22	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
23	Mi horario de trabajo no es flexible	X		X		X		
24	Prefiero trabajar solo	X		X		X		
25	Me gusta ser reconocido por mis lideres	X		X		X		
26	Cuento con las herramientas necesarias para realizar mis tareas	X		X		X		
27	Me gusta que respeten mi jornada laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si presenta relevancia, es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Vergara Eguren Nalia

DNI: 43105547

Especialidad del validador: Magister en Organización y Dirección de Personas

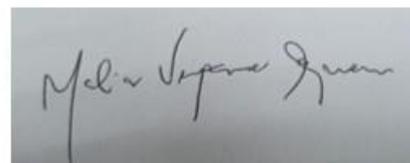
06 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VERGARA EGUREN, NALIA DNI 43105547	BACHILLER EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO Fecha de diploma: 11/07/08 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
VERGARA EGUREN, NALIA DNI 43105547	LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO Fecha de diploma: 17/04/09 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
VERGARA EGUREN DE TANDAN, NALIA DNI 43105547	MAGÍSTER EN ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE PERSONAS Fecha de diploma: 23/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 11/06/2009 Fecha egreso: 30/10/2010	UNIVERSIDAD ESAN PERU

Anexo 6. Validación de instrumento 3er juez experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN INTRAPERSONAL</b>								
1	Es fácil decirle a la gente como me siento.	X		X		X		
2	Me siento seguro(a) de mí mismo(a)	X		X		X		
3	Es fácil para mí comprender situaciones nuevas.	X		X		X		
4	Cuando asumo nuevos retos los asumo con una buena actitud.	X		X		X		
5	Me tengo mucho respeto.	X		X		X		
6	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	X		X		X		
7	Puedo cambiar viejas costumbres.	X		X		X		
8	Es difícil hablar sobre mis secretos más íntimos	X		X		X		
9	Puedo fácilmente describir mis sentimientos	X		X		X		
10	Me siento bien con mi mismo(a).	X		X		X		
11	Nada me perturba.	X		X		X		
12	Me siento seguro(a) de mí mismo en la mayoría de las situaciones	X		X		X		
13	Me gusta mi cuerpo.	X		X		X		
14	Me gusta la forma como me veo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>								
15	Me gusta divertirme.	X	No	X	No	X	No	
16	Soy muy bueno(a) para comprender como la gente se siente.	X		X		X		
17	Soy capaz de respetar a los demás.	X		X		X		
18	Me importa lo que les sucede a las personas.	X		X		X		
19	Las personas opinan que soy sociable.	X		X		X		
20	Me agrada hacer cosas para los demás.	X		X		X		
21	Me resulta fácil hacer amigos.	X		X		X		
22	Mantengo buenas relaciones con los demás	X		X		X		
23	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE LA ADAPTABILIDAD</b>								
24	Me gusta tener antes una visión general de un problema para poder solucionarlo.	X	No	X	No	X	No	
25	Pienso bien de las personas y no las juzgo sin antes conocerlas	X		X		X		
26	Hasta que resuelva el problema, no me doy por vencido	X		X		X		
27	Cuando se me presenta alguna dificultad actúo paso a paso	X		X		X		
28	Soy bueno(a) resolviendo problemas.	X		X		X		
29	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	X		X		X		
30	Cuando me molesto, pienso antes de actuar.	X		X		X		
31	Percibo cuándo las personas están molestas aun cuando no dicen nada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN DE MANEJO DEL ESTRÉS</b>								
32	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto	X	No	X	No	X	No	
33	Puedo controlar mi cólera en situaciones difíciles	X		X		X		
34	Sé cómo mantenerme tranquilo(a).	X		X		X		
35	Me molesto demasiado sólo cuando la situación es irreversible y no hay solución	X		X		X		
36	Generalmente espero lo mejor de las diversas situaciones que se dan en el día a día.	X		X		X		
37	Creo en mi capacidad para manejar las situaciones más difíciles	X		X		X		
38	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X		X		X		
39	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas	X		X		X		
40	<b>A pesar de estar molesto no me desquito con otras personas</b>	X		X		X		

41	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	X		X		X	
42	Si me siento enojado(a) con alguien se lo puedo decir de manera controlada	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE ESTADO DE ANIMO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
43	Soy optimista en la mayoría de cosas que hago	X		X		X	
44	Disfruto de las cosas que me interesan.	X		X		X	
45	Me agrada sonreír.	X		X		X	
46	Estoy contento(a) con mi vida.	X		X		X	
47	Disfruto de las vacaciones y los fines de semana.	X		X		X	
48	Encuentro motivos para sentirme bien	X		X		X	
49	Con la clase de persona que soy me siento feliz	X		X		X	
50	Soy una persona bastante alegre y optimista.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La herramienta es aplicable encontrando pertinencia y relevancia.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ si]**            **Aplicable después de corregir [ si]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Barriga Ruiz María Esther            DNI: 00460802

Especialidad del validador: Magister en Psicología Educativa

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

07 de mayo de 2022



.....  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTRINSECA</b>							
1	Me agrada mi lugar de trabajo	X		X		X		
2	Siento que el trabajo que realizo es justo	X		X		X		
3	Todas las tareas son valiosas desde mi punto de vista	X		X		X		
4	La tarea que realizo es importante	X		X		X		
5	Siento que me cargan de trabajo	X		X		X		
6	Pienso que las tareas que realizo no son importantes	X		X		X		
7	Me agradan los resultados que alcanzo desde mi puesto de trabajo	X		X		X		
8	Me siento orgulloso del trabajo que realizo	X		X		X		
9	Disfruto del trabajo que realizo	X		X		X		
10	Mis funciones son importantes			X		X		
11	Mis lideres valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		
12	Me gusta sentir que mis tareas son importantes	X		X		X		
	<b>EXTRINSECA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Mi remuneración es baja comparada a las tareas que realizo	X		X		X		
14	Siento que recibo por parte de la institución maltrato	X		X		X		
15	Me siento mal cuando no valoran mi esfuerzo	X		X		X		
16	El ambiente laboral es confortable.	X		X		X		
17	Recibo buenos incentivos	X		X		X		
18	No me llevo bien con las personas que trabajo	X		X		X		
19	Mis horarios de trabajo no me permiten atender asuntos personales	X		X				
20	Me gusta trabajar en equipo	X		X		X		
21	Me siento seguro en mi trabajo	X		X		X		
22	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
23	Mi horario de trabajo no es flexible	X		X		X		
24	Prefiero trabajar solo	X		X		X		
25	Me gusta ser reconocido por mis lideres	X		X		X		
26	Cuento con las herramientas necesarias para realizar mis tareas	X		X		X		
27	Me gusta que respeten mi jornada laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si tiene relevancia, es aplicable.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [si]**        **Aplicable después de corregir [si]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Barriga Ruiz María Esther

DNI: 00460802

Especialidad del validador: Magister en Psicología Educativa

07 de mayo de 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARRIGA RUIZ, MARIA ESTHER DNI 00460802	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/09/2011 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BARRIGA RUIZ, MARIA ESTHER DNI 00460802	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD : INGLES Fecha de diploma: 29/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BARRIGA RUIZ, MARIA ESTHER DNI 00460802	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 04/07/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## Anexo 7. Cuestionario de inteligencia emocional

5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca, 1 = nunca

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Es fácil decirle a la gente como me siento.					
2	Me siento seguro(a) de mí mismo(a)					
3	Es fácil para mí comprender situaciones nuevas.					
4	Cuando asumo nuevos retos los asumo con una buena actitud.					
5	Me tengo mucho respeto.					
6	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
7	Puedo cambiar viejas costumbres.					
8	Es difícil hablar sobre mis secretos más íntimos					
9	Puedo fácilmente describir mis sentimientos					
10	Me siento bien con migo mismo(a).					
11	Nada me perturba.					
12	Me siento seguro(a) de mí mismo en la mayoría de las situaciones					
13	Me gusta mi cuerpo.					
14	Me gusta la forma como me veo.					
15	Me gusta divertirme.					
16	Soy muy bueno(a) para comprender como la gente se siente.					
17	Soy capaz de respetar a los demás.					
18	Me importa lo que les sucede a las personas.					
19	Las personas opinan que soy sociable.					
20	Me agrada hacer cosas para los demás.					
21	Me resulta fácil hacer amigos.					
22	Mantengo buenas relaciones con los demás					
23	Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste					
24	Me gusta tener antes una visión general de un problema para poder solucionarlo.					
25	Pienso bien de las personas y no las juzgo sin antes conocerlas					
26	Hasta que resuelva el problema, no me doy por vencido					
27	Cuando se me presenta alguna dificultad actúo paso a paso					
28	Soy bueno(a) resolviendo problemas.					
29	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
30	Cuando me molesto, pienso antes de actuar.					
31	Percibo cuándo las personas están molesta aun cuando no dicen nada.					
32	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto					
33	Puedo controlar mi cólera en situaciones difíciles					
34	Sé cómo mantenerme tranquilo(a).					
35	Me molesto demasiado sólo cuando la situación es irreversible y no hay solución					
36	Generalmente espero lo mejor de las diversas situaciones que se dan en el día a día.					
37	Creo en mi capacidad para manejar las situaciones más difíciles					
38	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
39	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas					
40	A pesar de estar molesto no me desquito con otras personas					
41	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
42	Si me siento enojado(a) con alguien se lo puedo decir de manera controlada					
43	Soy optimista en la mayoría de cosas que hago					
44	Disfruto de las cosas que me interesan.					
45	Me agrada sonreír.					
46	Estoy contento(a) con mi vida.					
47	Disfruto de las vacaciones y los fines de semana.					
48	Encuentro motivos para sentirme bien					
49	Con la clase de persona que soy me siento feliz					
50	Soy una persona bastante alegre y optimista.					

## Anexo 8. Cuestionario de satisfacción laboral

5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 = casi nunca, 1 = nunca						
Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Me agrada mi lugar de trabajo					
2	Siento que el trabajo que realizo es justo					
3	Todas las tareas son valiosas desde mi punto de vista					
4	La tarea que realizo es importante					
5	Siento que me cargan de trabajo					
6	Pienso que las tareas que realizo no son importantes					
7	Me agradan los resultados que alcanzo desde mi puesto de trabajo					
8	Me siento orgulloso del trabajo que realizo					
9	Disfruto del trabajo que realizo					
10	Mis funciones son importantes					
11	Mis lideres valoran el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
12	Me gusta sentir que mis tareas son importantes					
13	Mi remuneración es baja comparada a las tareas que realizo					
14	Siento que recibo por parte de la institución maltrato					
15	Me siento mal cuando no valoran mi esfuerzo					
16	El ambiente laboral es confortable.					
17	Recibo buenos incentivos					
18	No me llevo bien con las personas que trabajo					
19	Mis horarios de trabajo no me permiten atender asuntos personales					
20	Me gusta trabajar en equipo					
21	Me siento seguro en mi trabajo					
22	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente					
23	Mi horario de trabajo no es flexible					
24	Prefiero trabajar solo					
25	Me gusta ser reconocido por mis lideres					
26	Cuento con las herramientas necesarias para realizar mis tareas					
27	Me gusta que respeten mi jornada laboral					

## Autorización para el uso de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 27 de mayo de 2022

Carta P-0525-2022-UCV-EPG-SP

Bachiller

LUIS LAOS OTAROLA

Administrador general

CORPORACIÓN TURÍSTICA PERUANA SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **AVILA CRISPIN MAYRA GIULIANA**; identificado(a) con DNI/CE N° 43928146 y código de matrícula N° 7002658353; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**La inteligencia emocional en la satisfacción laboral de colaboradores de una empresa de entretenimiento en la ciudad de Lima Metropolitana**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA, Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



www.ucv.edu.pe