

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2019.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

YENIFER CARRASCO AUCCAPUMA

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2019.

YENIFER CARRASCO AUCCAPUMA

Asesor:

Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de EPAE - FCE SEDE ACADÉMICA DE CCOYAHUASCHO de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de SAN JERÓNIMO, siendo las 11:00 horas del día JUEVES 05 de DICIEMBRE del año 2019, se reunieron el Mgtr. JOHN PETER AGUIRRE LANDA PRESIDENTE, Mgtr. DELMA DIANA REYNOSO CANICANI SECRET. y el Mgtr. ERIKA LOA NAVARRO VOCAL, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLOS - APUÍMAC 2019 cuyo autor es el Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, YENIFER CARRASCO AUCCADIMA, y su Asesor Mgtr. HENRY WILFREDO AGREDA CERNA, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, YENIFER CARRASCO AUCCADIMA, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
76	Dieciseis	Muy BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mgtr. John Peter Aguirre Landa
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Mg. Diana Reynoso Canicani
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mgtr. Erika Loa Navarro
DOCENTE
CLAD: N° 10240

DEDICATORIA

A mis queridos padres por haberme dado la vida y haber confiado en mí, hermanos por su apoyo y a todas aquellas personas maravillosas que han sido mi guía, soporte y compañía durante todo el periodo de estudio y formación, les dedico con mucho cariño y esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

A Dios padre todopoderoso por no soltar mi mano y mantenerme a su lado y ser guía en mi camino y protegerme en todo momento.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser mi casa de estudios, brindarme educación y formación profesional, fortaleciendo mis conocimientos. De igual manera a todos los docentes por su apoyo, experiencias y consejos, que fueron muy importantes en mi formación.

A mi familia maravillosa quienes estuvieron en cada momento brindándome su apoyo y amor en especial a mi madre Juana Auccapuma Quispe y mi padre Marino Carrasco Ramírez, por brindarme su cariño, comprensión y apoyo incondicional, para poder culminar con este trabajo de investigación.

Al Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna, por el asesoramiento, apoyo y orientación en todo el proceso de este trabajo de investigación. Excelente padre y profesional que admiro por las labores que realiza y ser una persona de bien que coadyuvó para que pueda cumplir satisfactoriamente con la culminación de la investigación.

A los jurados evaluadores con profundo agradecimiento: Mag. John Peter Aguirre Landa, y Mag. Delma Diana Reynoso Canicani, Mag. Erika Loa Navarro tres grandes profesionales quienes aportaron con sus conocimientos, experiencia, paciencia y coadyuvaron a terminar la presente investigación.

A todas aquellas personas y amigos que anteriormente no las mencionó que me ayudaron a seguir adelante, por su motivación y sus deseos más sinceros y bendiciones.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se hace presente el trabajo de investigación: Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores miembros del jurado a vuestra consideración propongo el presente trabajo de investigación para su consentimiento.

La investigación se propuso como objetivo principal, de determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, y entre sus dimensiones, tomando en consideración los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica. Los resultados obtenidos tiene como propósito el incentivar e inspirar a la realización de nuevas investigaciones y profundizar el conocimiento teórico – científico, respecto al tema de inteligencia emocional y satisfacción laboral, con la finalidad de generar nuevas estrategias para la mejora continua de la persona en su centro laboral, estar motivados y por ende su productividad.

En tal sentido se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el Reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Delimitación de la Investigación	20
1.4. Justificación	21
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general.....	22
1.5.2. Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.2. Marco Teórico.....	36
2.3. Marco Conceptual	58
2.4. Marco Institucional.....	60
2.4.1. Reseña histórica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.....	60
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	62
3.1. Hipótesis.....	62
3.1.1. Hipótesis general	62
3.1.2. Hipótesis específicos	62
3.2. Variables.....	62
3.3. Operacionalización de Variables.....	64
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	68
3.7. Métodos de análisis de datos.....	70
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	72

4.1. Resultados de la investigación.....	72
4.2. Contrastación estadística de hipótesis	94
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	101
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES.....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
ANEXOS.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Factores laborales y sus efectos sobre la satisfacción de los empleados.....	46
Tabla 2. Población de estudio	68
Tabla 3. Resultados de validación del instrumento	72
Tabla 4. Fiabilidad según Kuder Richardson	73
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la inteligencia emocional.....	74
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de satisfacción laboral	74
Tabla 7. Frecuencia del género de los encuestados	75
Tabla 8. Frecuencia de edad de los encuestados	76
Tabla 9. Frecuencia de Nivel de instrucción de los encuestados	77
Tabla 10. Frecuencia de Condición laboral de los encuestados.....	78
Tabla 11. Frecuencia de la Inteligencia emocional.....	79
Tabla 12. Frecuencia del componente intrapersonal.....	80
Tabla 13. Frecuencia del componente interpersonal.....	81
Tabla 14. Frecuencia del componente de adaptabilidad	82
Tabla 15. Frecuencia del componente de manejo de estrés	83
Tabla 16. Frecuencia del componente de estado de ánimo en general.....	84
Tabla 17. Frecuencia de la satisfacción laboral.....	84
Tabla 18. Frecuencia de los factores extrínseco	86
Tabla 19. Frecuencia de los factores intrínsecos	86
Tabla 20. Tabulación cruzada entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral	88
Tabla 21. Tabulación cruzada entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral	89
Tabla 22. Tabulación cruzada entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral	90
Tabla 23. Tabulación cruzada entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral	91
Tabla 24. Tabulación cruzada entre componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral.....	92
Tabla 25. Tabulación cruzada entre el componente de estado de ánimo en general y la satisfacción laboral	93
Tabla 26. Coeficiente de correlación de Rho Spearman	94
Tabla 27. Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral	95
Tabla 28. Correlación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral.....	96
Tabla 29. Correlación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral.....	97
Tabla 30. Correlación entre el componente de adaptabilidad la satisfacción laboral	98
Tabla 31. Correlación entre. el componente de manejo de estrés la satisfacción laboral	99
Tabla 32. Correlación entre componente de estado de ánimo en general la satisfacción	

laboral..... 100

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Jerarquía de las necesidades	54
Figura 2. Género de los encuestados	75
Figura 3. Edad de los encuestados	76
Figura 4. Nivel de instrucción de los encuestados.....	77
Figura 5. Nivel de instrucción de los encuestados.....	78
Figura 6. Inteligencia emocional.....	79
Figura 7. Componente intrapersonal	80
Figura 8. Componente interpersonal	81
Figura 9. Componente de adaptabilidad	82
Figura 10. Componente de manejo de estrés	83
Figura 11. Dimensión 5: Componente de estado de ánimo general	84
Figura 12. Variable 2: Satisfacción laboral	85
Figura 13. Dimensión 1: Factores extrínsecos	86
Figura 14. Dimensión 2: Factores intrínsecos	87
Figura 15. Tabulación cruzada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral	88
Figura 16. Tabulación cruzada entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral...	89
Figura 17. Tabulación cruzada entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral...	90
Figura 18. Tabulación cruzada entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral.....	91
Figura 19. Tabulación cruzada entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral	92
Figura 20. Tabulación cruzada entre el componente de estado de ánimo general y la satisfacción laboral.....	93

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación.....	117
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	121
Anexo 3. Matriz del instrumento de recojo de datos.....	123
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.	130
Anexo 5. Fotografías de la investigación.....	133
Anexo 6. Instrumento de recolección de datos.....	135
Anexo 7. Carta presentada a la institución solicitando autorización	137
Anexo 8. Carta del total de trabajadores que labora en la municipalidad distrital de San Jerónimo.....	138
Anexo 9. Constancia de aplicación de encuestas	139
Anexo 10. Constancia de la traducción del resumen en inglés.....	140
Anexo 11. Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	141
Anexo 12. Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2014	142

RESUMEN

El presente informe final de Tesis, titulado: “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019”, tiene por objetivo general determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

El presente trabajo de investigación es descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental - transeccional y método deductivo. Se trabajó con una muestra de 91 trabajadores administrativos, que corresponde al total de la población. Todos estos sucesos correspondientes al año 2019 - I.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que constó de 15 ítems para la variable inteligencia emocional y 15 ítems para la variable satisfacción laboral, ambas variables trabajadas con una escala de 5 alternativas (escala de Likert).

La confiabilidad de los datos recogidos se obtuvo de aplicar el alfa de Cronbach de 0.849 que significa una excelente confiabilidad. Se analizó los datos con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, del cual se obtuvo el resultado 0,463**, lo que indica que hay una correlación positiva moderada entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral con una significancia bilateral de 0,01, lo que demuestra que la correlación es significativa.

Palabras claves: Inteligencia emocional, componente intrapersonal, componente interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This final thesis report, entitled: "Emotional intelligence and its relationship with job satisfaction of administrative workers in the district municipality of San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019", has as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of the administrative staff of the San Jerónimo district municipality, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

This research work is descriptive correlational, quantitative approach, non-experimental research design - transectional and deductive method. We worked with a sample of 91 administrative workers, which corresponds to the total population. All these events corresponding to the year 2019 - I.

For the data collection, the survey technique was used and as a tool the questionnaire that consisted of 15 items for the emotional intelligence variable and 15 items for the job satisfaction variable, both variables worked with a scale of 5 alternatives (Likert scale).

The reliability of the data collected was obtained by applying the Cronbach's alpha of 0.849 which meant excellent reliability. The data was analyzed with Spearman's Rho correlation coefficient, of which the result was 0.463 **, which indicates that there is a moderate positive correlation between emotional intelligence and job satisfaction with a bilateral significance of 0.01. which shows that the correlation is significant.

Keywords: Emotional intelligence, Intrapersonal component, Interpersonal component, Adaptability component, Stress management component, Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Señores del jurado evaluador pongo a vuestra consideración la tesis titulada: “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019. El cual tiene como objetivo principal determinar la relación que concurre entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos, manejar las emociones, motivarse, expresar empatía y manejar las relaciones con los demás. La problemática de esta investigación está relacionada a la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos a través de satisfacción laboral, de tal forma que el trabajador gozara de emociones saludables y estables y tener una mayor satisfacción laboral. Las causas de esta problemática es que no existe motivación e identidad del trabajador hacia el municipio.

La satisfacción laboral es la relación de un individuo que determina el grado de bienestar que una persona experimenta con el trabajo, es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso.

El trabajo de investigación consta de 5 capítulos, que se detalla y son establecidos a continuación:

En el capítulo I, Contiene: Planteamiento del problema, formulación del problema general y específico de la investigación, delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación teórica, social y practica; así mismo contiene los objetivos generales y específicos de la investigación.

El capítulo II, comprende: La fundamentación teórica, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, en el marco teórico y conceptual.

El capítulo III, se expone a la metodología de la investigación, la hipótesis, la variable, la operacionalización de la variable, la metodología: el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método para analizar los resultados de la investigación.

El capítulo IV, se demuestra los resultados de la investigación a través de la información recopilada mediante un cuestionario y su debido procesamiento en el programa SPSS V24,

donde se podrá obtener el alfa de Cronbach, la distribución de la frecuencia por cada pregunta, dimensión y variable.

En el capítulo V, se realizó la discusión en base a los resultados obtenidos, frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros, en tesis similares a la investigación u otro material.

Finalmente, también se incluye las referencias bibliográficas y los anexos. Asimismo se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de analizar los resultados de la investigación, por lo tanto se concluye con las referencias, bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestran la consistencia del trabajo de investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La vida actual conlleva una constante ampliación de horizontes, retos, logros, objetivos, vivimos en un mundo cambiante globalizado, donde debemos adaptarnos a la realidad, lo cual implica tener capacidades básicas, descubrir nuestros sentimientos propios manejarlos, creando una motivación propia y gestionar las relaciones públicas con las personas del entorno, el trabajo en equipo. El tema de la inteligencia emocional es muy relevante, lo cual ha despertado mucho interés entre investigadores y administradores, como queda de manifiesto por los incontables libros y estudios de investigación publicados sobre la materia.

En España en la municipalidad de la provincia de Córdoba, uno de los problemas más urgentes que encaran es generar la importancia de identificar las emociones saber manejarlos y gestionarlas de buena manera, lo cual busca ofrecer una mejor formación personal y profesional del trabajador para que puedan reconocer sus propios emociones, e interrelacionarse con sus compañeros y el trabajo conjuntamente, ya que se trabaja en base a resultados, buscan contar con recursos humanos con adecuada preparación, capacidad necesaria, un colaborador con un buen manejo de emociones estará más dispuesto a colaborar que una persona estresada. (Pereda J., López T.,Gonzales F., 2016).Por lo tanto ha provocado un gran interés en las organizaciones, evaluando la inteligencia emocional en diferentes ámbitos a fin de asumir los diferentes cargos y puestos de trabajo que ofrecen las organizaciones.

En España actualmente, revela que los profesionales españoles alcanzan una tasa de satisfacción laboral más elevada que la media registrada en Europa. En concreto, el 73% de los trabajadores en España está satisfecho con su puesto de trabajo. (Randstad , 2016). Lo cual indica que en Europa se toma mayor importancia al colaborador, siendo necesario que las organizaciones e instituciones se encuentren abiertas al aprendizaje y que tomen conciencia de que la mejor manera para enfrentar los desafíos es tener un personal capacitado,

motivado y satisfecho, lo cual se refleja en la calidad del servicio, siendo un capital imprescindible en las organizaciones.

En las entidades del sector público de nuestro país actualmente tienen deficiencias en cuanto a la atención a la población, la ausencia de desarrollo de la inteligencia emocional, en las instituciones públicas se obvian los indicadores de ciertas habilidades como empatía, motivación, autoconciencia, entusiasmo, la agilidad mental, la capacidad de controlar las emociones, el manejo del temperamento y el liderazgo, ciertas cualidades que se atribuyen a las personas emocionalmente inteligentes con habilidades sociales y autocontrol emocional. (Bradberry, 2018). Lo que indica que un trabajador con una carencia de control a sus emociones no será capaz de desarrollar sus tareas conjuntamente entre compañeros y jefes.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2018 en nuestro país en cuanto a la satisfacción laboral indica que más de 420 mil personas, están sin trabajo. Asimismo, según un estudio, solo el 44% de los empleados del país se sienten a gusto, y un 74% de encuestados estaría dispuesto a cambiar de trabajo si pudiesen laborar en algo que los haga más felices. (Medina, 2018). En este sentido, tiene un índice de insatisfacción con sus empleos lo cual indica que no retribuye sus logros, habilidades, reconocimiento, autonomía, tareas, capacitación y las relaciones en el trabajo.

En Apurímac las entidades públicas, ejercen sus funciones en base a resultados, pero no desarrollan ciertas habilidades como el manejo de sus emociones de sí mismos o cómo actuar frente a sus compañeros y jefe – subordinado, el trabajo en equipo es por tal razón que enfrentan una serie de dificultades, puesto que no saben cómo manejar sus emociones, temperamento. Hoy en día es fundamental, ya que se relaciona con los resultados, es decir, cuanto más inteligencia emocional será mejor el manejo de sus emociones.

En la provincia de Andahuaylas, los trabajadores desconocen o tienen dificultades de identificación o manejo de la inteligencia emocional, como por ejemplo los manejos de conflictos, la asertividad, habilidades, destrezas y estar comprometidos con su trabajo para lograr los objetivos. La mayoría de los trabajadores carecen de capacidades laborales, indiferencia entre lo que saben y

lo que hacen, muchas veces, producto de una actitud, destrezas, comportamiento, práctica de valores, práctica de habilidades nada aceptable socialmente, además de una deficiencia de toma de decisiones y transmisión de información en el contexto laboral.

En el Municipio Distrital de San Jerónimo se realizó un cuestionario piloto a cuarenta trabajadores que realizan labores administrativos, de lo cual se pudo extraer que la mayoría de los trabajadores coinciden un inadecuado manejo de las emociones, pocas relaciones con sus compañeros, carencia de controlar los impulsos, carácter y temperamento, ausencia de asertividad, empatía e independencia. En cuanto a la satisfacción laboral hace indiferencia al reconociendo del trabajo, ausencia de autonomía, ausencia de habilidades personales y logros, condiciones de trabajo y compañerismo, por la mala asignación de funciones, pues enfrentan diferente dificultades para lograr sus metas y objetivos, escasas capacitaciones por parte del área de recursos humanos, por todo ello tienen bajos niveles de inteligencia emocional, con el desarrollo de la institución, además cabe señalar que, en relación a la satisfacción laboral, cada persona es valiosa, con expectativas diferentes, por lo tanto, resulta como consecuencia una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores administrativos, lo cual conlleva a que se reflejen dichos resultados.

Dominar el impulso emocional es una necesidad importante los trabajadores administrativos necesitan gozar de emociones saludables y estables y tener una mayor satisfacción laboral. De otra manera conllevaría secuelas en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, de continuar dejando de lado las deficiencias observadas en la institución, no se cumplirá con los objetivos asignados.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación existente entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿Qué relación existe entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de en la Municipalidad Distrital, de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac?

b) ¿Qué relación existe entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac?

c) ¿Qué relación existe entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac?

d) ¿Qué relación existe entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac?

e) ¿Qué relación existe entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac?

1.3. Delimitación de la Investigación

El área, el alcance y los límites del trabajo de investigación son:

1.3.1. Delimitación espacial

Institución: Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Provincia: Andahuaylas

1.3.2. Delimitación temporal

El estudio se desarrolló, en relación a los hechos correspondientes durante los meses de Mayo a Setiembre del año 2019.

1.3.3. Delimitación teórica

La investigación planteada desarrollo temas ejes a la Inteligencia emocional y satisfacción laboral; dentro de las cuales se ampliaran los siguientes temas:

- Inteligencia emocional: Componente Intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente manejo de estrés, componente estado de ánimo general, etc.
- Satisfacción laboral: Factores intrínsecos, factores extrínsecos, etc.

1.4. Justificación

La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, Además de los objetivos y las preguntas de investigación es necesario justificar las razones que motivan el estudio. Hernández, et al., (2010).

Se presenta este trabajo de investigación, enfocado netamente al problema del inadecuado manejo de la inteligencia emocional, que induce a comprender la relación de satisfacción laboral de cada trabajador administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, razón por la cual se investigará la relación que existe entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

1.4.1. Justificación practica

El desarrollo de la investigación permite cumplir con los objetivos, así recomendar soluciones al problema suscitado en la municipalidad distrital de San Jerónimo, siendo imprescindible controlar las emociones a mayor inteligencia emocional será mayor la satisfacción laboral en cuanto a la empatía, relaciones sociales, manejo de temperamento, lo que conduce a su vez, en un beneficio a la parte usuaria, entre ellos, el personal

administrativo, trabajadores de limpieza, población y público en general. La difusión de los resultados causa un verdadero impacto positivo en la municipalidad, demostró que es de suma importancia la labor de inteligencia emocional, en el cual demostrarán sus capacidades requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente.

Con una adecuada inteligencia emocional se pretende lograr una adecuada satisfacción, lograr que controlen sus emociones.

1.4.2. Justificación teórica – científica

Para el realce de la investigación que se presenta, se lleva a cabo el desarrollo de las conceptualizaciones y tratamiento de las diversas teorías que coadyuvaron a resolver cada propósito de la investigación inteligencia emocional y su relación en la satisfacción laboral. Se contrastarán las teorías para comprobar la relación entre las variables de estudio, los cuales son de utilidad y de base para futuros trabajos de investigación que desarrollen temas afines y/o semejantes, permitiendo generar nuevos conocimientos.

1.4.3. Justificación metodológica

La elaboración de esta investigación se ha realizado mediante métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos diseñados para que el trabajo de investigación sea desarrollado correctamente, y una vez que sea demostrada la confiabilidad y validez de los instrumentos podrán ser utilizados en futuras investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Establecer la relación que existe entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.

- b) Establecer la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.

- c) Establecer la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac.

- d) Establecer la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.

- e) Establecer la relación que existe entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- a. Salas (2015), realizó el estudio: *La relación entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*, (tesis para optar título de licenciado en Psicología Organizacional), Universidad de las Américas de Ecuador.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Los resultados de la muestra conformada de mandos medios en empresas de servicios industriales, señalan tener un nivel adecuado de inteligencia emocional y satisfacción laboral.
- Se encontró relación significativa entre la variable emocional y satisfacción laboral, lo cual comprueba la hipótesis planteada en la investigación, lo cual plantea que a mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral.
- Analizando los resultados obtenidos podemos determinar que la IE de muestra posee una adecuada atención, elevados niveles de claridad y teniendo como factor positivo un buen grado de regulación emocional.
- Se destaca que de acuerdo a los resultados la inteligencia emocional no solo impacta en la satisfacción laboral sino con otro aspecto como el desempeño laboral y la productividad.
- Tanto la inteligencia emocional como la satisfacción laboral se perciben de manera distinta de acuerdo al género de edad. Nivel de instrucción, y en el caso de la satisfacción laboral la antigüedad que la persona tenga en la organización.

- b. Fleischhacker (2014), realizó el estudio: *Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica* (tesis para obtener el título de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional). Universidad de Rafael Landívar de Guatemala.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y con el cliente externo y son altamente productivos.
- Se demuestra que cuando las personas no manifiestan desagrado por situaciones que de manera general, son reglas de la institución en su desempeño, manifiestan un alto nivel del control de sus emociones y por lo tanto de inteligencia emocional, lo cual beneficia al éxito en su trabajo.
- Los colaboradores de la clínica no muestran disgusto en el exceso de trabajo, o molestia en tener que repetir alguna tarea por equivocación propia, lo que demuestra que son capaces de aceptar las responsabilidades de su puesto de trabajo, y tienen una actitud positiva ante los retos como una persona con inteligencia emocional lo hace.
- Los colaboradores de la clínica en un buen porcentaje ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones.
- Los empleados que demostraron satisfacción en su trabajo, tienen la habilidad de controlar sus emociones cuando se les llama la atención, así como al relacionarse efectivamente con los pacientes, lo que logra el aumento de la productividad laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- a. Ojeda (2017), realizó el estudio: *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima*, 2017, (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Psicología). Universidad César Vallejo. Lima.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Existe correlación significativa positiva considerable entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital en lima metropolitana, lo que indica que, a mayor nivel de inteligencia emocional, incrementa los niveles de satisfacción laboral.
- El nivel de inteligencia emocional que presenta mayor frecuencia en la muestra de estudio es promedio (60,5%), mientras que el nivel bajo presenta una frecuencia de 39,6%.
- Respecto a los niveles de satisfacción laboral, el 42,6% de la muestra presenta un nivel parcial alto de insatisfacción, de la misma manera que el 35,6% de la muestra de estudio que presenta un nivel parcial alto.
- En cuanto a la correlación entre los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se observa que existe correlación positiva muy débil a media en todos los casos, con valores que oscilan entre 0,187 a 0,644.
- Respecto a la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según la edad, el personal que se encuentra en una etapa de adulto medio alcanza un nivel de correlación perfecto ($r=1,00$), mientras que los jóvenes y adultos alcanzan una

correlación positiva considerable, con un valor de 0,836 y 0,821 respectivamente.

- Existe una correlación significativa considerable a muy fuerte entre las variables de estudio según sexo, con valores de 0,939 en los varones y 0,848 en las mujeres.
 - Existe correlación significativa considerable a muy fuerte entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el grado de instrucción, con un valor de 0,843 en los enfermeros y 0,937 en los enfermeros técnicos.
- b. Condori (2017), realizó el estudio: *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca*, (tesis para optar el título de licenciado en enfermería), Universidad Peruana Unión.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- A un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva baja directa y significativa ($r = ,434$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 llegando a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción laboral.
- A un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa ($r = ,518$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en la dimensión extrínsecos.
- A un nivel de significancia del 5%, se acepta la H_a , asumiendo que existe correlación directa y significativa ($r = ,523$) entre inteligencia emocional y factor intrínseco en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

- c. Yábar (2016), realizó el estudio: *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina, Cieneguilla*, (tesis para optar el título de licenciado en Psicología), Universidad de La Molina, Lima.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.685$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.645$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente

de correlación de $Rho = 0.720$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2.1.3. Antecedente Local

- a. Suca (2018), realizó el estudio: *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales laborales de los docentes en la Facultad de Ciencias de la Empresa, 2018*, (tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

La investigación llegó a las conclusiones principales siguientes:

- En referencia al objetivo general, se concluye que existe relación positiva moderada; entre inteligencia emocional y las relaciones interpersonales laborales de los docentes en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas- Apurímac, 2018. El resultado logrado ($r = ,402^*$, $p = ,015 < ,05$) evidencia que existe una correlación positiva moderada.
- En referencia al objetivo específico 1, se concluye que existe relación positiva baja; entre el componente intrapersonal y las relaciones interpersonales laborales de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El resultado logrado ($r = ,351^*$, $p = ,036 < ,05$) evidencia que existe una correlación positiva baja.
- En referencia al objetivo específico 2, se concluye que no existe relación; entre el componente interpersonal y las relaciones interpersonales laborales de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El resultado de la significancia ($p = ,257 > ,05$) evidencia que no existe una correlación entre ellas.

- 4. En referencia al objetivo específico 3, se concluye que no existe relación; entre el componente de adaptabilidad y las relaciones interpersonales laborales de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El resultado de la significancia ($p = ,322 > ,05$) evidencia que no existe una correlación entre ellas.
- En referencia al objetivo específico 4, se concluye que existe relación positiva baja; entre el componente de manejo de estrés y las relaciones interpersonales laborales de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El resultado logrado ($r = ,363^*$, $p = ,030 < ,05$) evidencia que existe una correlación positiva baja.
- En referencia al objetivo específico 5, se concluye que existe una relación significativa positiva moderada; entre el componente de estado de ánimo general y las relaciones interpersonales laborales de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas. El resultado logrado ($r = ,586^{**}$, $p = ,001 < ,05$) evidencia que existe una correlación positiva moderada.

b. Quispe (2018), realizó el estudio: *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, 2018*, (tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- En cuanto a la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, variable uno con la variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se

afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso organizacional, también se aumenta la satisfacción laboral, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,302^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el objetivo general de la investigación y la hipótesis general, ya que se demostró que existe relación positiva entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Andahuaylas, Apurímac - 2018

- En cuanto a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión uno de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso de continuidad, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,381^{**}$, $p = 0,001 < 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el primer objetivo específico, y la primera hipótesis específica, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.
- En cuanto a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión uno de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; el coeficiente de correlación indica correlación negativa muy baja, sin embargo, dicha correlación no es significativa, por lo que el aumento o disminución del el compromiso de continuidad, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el

personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = -0,002$, $p = 0,990 > 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el segundo objetivo general, sin embargo, no se demostró la validez de la segunda hipótesis específica de la investigación.

- En cuanto a la relación entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión dos de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,368^{**}$, $p = 0,001 < 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el tercer objetivo específico, y la tercera hipótesis específica planteada en la investigación, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.
- En cuanto a la relación entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión dos de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva moderada, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores higiénicos, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,412^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el cuarto objetivo específico, y la cuarta hipótesis

específica planteada en la investigación, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.

- En cuanto a la relación entre el compromiso normativo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, dimensión tres de la variable uno con la dimensión uno de variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una correlación positiva baja, un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso normativo, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales, y viceversa, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,304^{**}$, $p = 0,009 < 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el quinto objetivo específico, y la quinta hipótesis específica planteada en la investigación, ya que se demostró que existe relación entre las dimensiones estudiadas.
- En cuanto a la relación entre el compromiso normativo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, dimensión tres de la variable uno con la dimensión dos de variable dos, respectivamente; el coeficiente de correlación indica correlación negativa muy baja, que no es significativa, por lo que el aumento o disminución del el compromiso normativo, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka, todo esta afirmación se realiza en base al resultante que se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = - 0,105$, $p = 0,377 > 0,05$). Por lo tanto se concluye que se cumplió con el sexto objetivo general, sin embargo, no se demostró la validez de la sexta hipótesis específica de la investigación.

c. Maucaylle (2017), realizó el estudio: *Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017*, (tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Establece que existe la relación significativa positiva moderada, entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.515^{**}$, $p = ,000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.
- Establece que existe relación significativa positiva baja, entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resulta obtenido del coeficiente correlación de Spearman ($r = ,275^*$, $p = ,022 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva baja.
- Establece que existe relación significativa positiva baja, entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente correlación de Spearman ($r = ,299^*$, $p = .012 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva baja.
- Establece que existe relación significativa positiva moderada, entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente correlación de Spearman ($r = ,425^{**}$, $p = 0.001 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.

- Establece que existe relación significativa positiva moderada, entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,688^{**}$, $p = .000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.
- Establece que existe relación significativa positiva moderada, entre el componente del estado de ánimo general y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,508^{**}$, $p = .000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Inteligencia emocional

2.2.1.1. Concepto

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001, p.132). Lo cual, nuestra inteligencia emocional es un factor muy importante en la determinación de nuestras habilidades y alcanzar el éxito en la vida.

Gardner define la inteligencia emocional como una capacidad para comprenderse a uno mismo, apreciar los sentimientos y de los demás, cada ser humano posee en mayor o menor medida. En su modelo reconoce siete tipos de inteligencia: la inteligencia lingüística, inteligencia lógico- matemática, inteligencia espacial, inteligencia musical, inteligencia corporal- cinética, inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal. (Londoño, 2008).

Goleman define el término inteligencia emocional “Como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás”. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. (Goleman, 2004, p. 24).

Londoño define la Inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente. (Londoño, 2008, p. 25).

Así mismo menciona que “la mayoría de las personas pueden desarrollar todas las inteligencias hasta poseer en cada una un nivel de competencia razonable, aunque todos destacamos especialmente en una de ellas y algunos privilegiados en varias. Las inteligencias generalmente se desarrollan conjuntamente de forma conjunta” (Londoño, 2008, p. 30).

Tradicionalmente se ha medido la inteligencia de las personas en función a sus capacidades para resolver problemas. El grado de esa inteligencia se calcula de forma científica a través de los famosos test de coeficiente intelectual. (Londoño, 2008, p. 25).

Después de una excesiva veneración a ellos y de dividir a las personas entre inteligentes y tontas, resultaba que ni los tontos eran tan tontos, ni los listos tan listos, pues los medidores no habían sido exactos. (Londoño, 2008, p. 25).

De hecho, los expertos no comprendían porque mientras el coeficiente de inteligencia resulta un elemento significativo en cuanto al rendimiento académico, no siempre es determinante en relación al desarrollo profesional y al éxito de la vida. (Londoño, 2008, p. 25).

Considerando la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente. (Londoño, 2008, p. 25)

Se refiere a la capacidad de una persona para ser consciente de los sentimientos, manejar las emociones, motivarse, expresar empatía y manejar las relaciones con los demás. (Ivancevich, et al, 2006, p. 82)

Salovey & Mayer (citado en Londoño, 2008) describen a la inteligencia emocional como “la forma de inteligencia social que implica la capacidad de supervisarse a uno mismo y a otros, sus sentimientos y emociones, para diferenciar entre ellos, y para utilizar esta información para conducir a la vez, el pensamiento y la acción”.

Así también estos investigadores Salovey y Mayer estructuran la inteligencia emocional en un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

a. Percepción, valoración y expresión de emociones. Capacidad para:

- Identificar las emociones en nuestros estados físico y psicológico.

- Identificar las emociones en otras personas y objetos.
- Expresar emociones con precisión y expresar necesidades relacionadas con esos sentimientos.
- Distinguir entre la expresión de sentimientos precisa e imprecisa u honesta y deshonestas.

b. Facilitación emocional del pensamiento. Capacidad para:

- Redirigir y establecer una prioridad de nuestro pensamiento con base en los sentimientos asociados con objetos, sucesos y otras personas.
- Generar o emular emociones vívidas para facilitar los juicios y recuerdos concernientes a los sentimientos.
- Aprovechar los cambios anímicos para adoptar diversos puntos de vista; capacidad para integrar estas perspectivas inducidas por el estado de ánimo.
- Utilizar los estados emocionales para facilitar la resolución de problemas y la creatividad.

c. Entender y analizar la información emocional; emplear conocimientos emocionales. Capacidad para:

- Entender cómo se relacionan diferentes emociones.
- Percibir las causas y consecuencias de los sentimientos.
- Interpretar sentimientos complejos, como emociones encontradas y estados sentimentales contradictorios.
- Entender y predecir las probables transiciones entre las emociones.

d. Regulación de las emociones. Capacidad para:

- Estar abierto a los sentimientos, tanto agradables como desagradables.
- Supervisar y reflexionar sobre las emociones.
- Entregarse, prolongar o desligarse de un estado emocional, según la información y utilidad que uno juzgue que tiene.
- Manejar las emociones en uno mismo y en los demás.

2.2.1.2. Teorías de la inteligencia emocional

a). Teoría de Goleman sobre inteligencia emocional

La publicación del libro de Goleman, que fue todo un éxito en las librerías por su estilo, interesante y fidedigno, es muy convincente. Sin embargo, es muy general y sin fundamentos científicos. (Goleman, citado en Ivancevich et al., 2006).

Goleman sostiene que contamos con dos cerebros, dos mentes y dos tipos de inteligencia diferentes: racional y emocional. Ambos determinan lo que hacemos en la vida. Su tesis es que el equilibrio y el manejo de las emociones determinan la inteligencia con que actúa una persona y el éxito que tendrá en la vida. (Goleman, citado en Ivancevich et al., 2006).

Antes del libro de Goleman no había mucho que pudieran decir o debatir los administradores respecto a la IE. Goleman puso en el mercado de las ideas no un nuevo concepto, sino uno que captó la atención del público y la administración. "En la comunidad empresarial, el libro de Goleman despertó el interés por saber más sobre las emociones, la función que desempeñan en el trabajo y cómo pueden entenderlas y manejarlas mejor los administradores". (Ivancevich et al.2006).

b). El modelo del inventario de BAR-ON (I-CE)

La estructura del modelo de Bar-On (1997) de inteligencia no cognitiva puede ser vista desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica. (Ugarriza, 2001, p.131).

La visión sistémica es la que ha sido descrita considerando los cinco componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001).

Los cinco principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social involucran 15 factores medidos. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001). Las definiciones de los 15 factores de la inteligencia personal, emocional y social evaluada por el inventario de cociente emocional son los siguientes:

1. Componente intrapersonal (CIA).-

Área que reúne los siguientes componentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia.

- Comprensión emocional de sí mismo (CM).- La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.
- Asertividad (AS).- La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoconcepto (AC).- La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR).- La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.

- Independencia (IN).- Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001, p.133).

2. Componente interpersonal (CIE).-

Área que reúne los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001, p.133)

- Empatía (EM).- La habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones interpersonales (RI).- La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad social (RS).- La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

3. Componente de adaptabilidad.- (CAD).-

Área que reúne los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001, p.133)

- Solución de problemas (SP).- La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad (PR).- La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
- Flexibilidad (FL).- La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

4. Componente del manejo del estrés (CME).-

Área que reúne los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.

- Tolerancia al estrés (TE).- La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- Control de los impulsos (CI).- La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones. (Ugarriza, 2001, p.134).

5. Componente del estado de ánimo en general (CAG).-

Área que reúne los siguientes componentes:

- Felicidad (FE).- La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo (OP).- La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos. (Ugarriza, 2001, p.134)

2.2.1.3. Características que conforman la inteligencia emocional

Por su parte, Goleman, (2004). Plantea las principales características que conforman la inteligencia emocional son:

- Capacidad de automotivación.
- Perseverar en nuestros empeños.
- Controlar impulsos.
- Diferir gratificaciones.

- Autorregular nuestros estados de ánimo.
- Capacidad de empatía y confiar en los demás.
- Evitar que la angustia interfiera nuestra facultad racional.
- Capacidad de visionar el futuro.
- Auto cambio y auto transformación (auto crecimiento personal).

2.2.1.4. La inteligencia emocional en las organizaciones

La organización dotada de inteligencia emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplica. La claridad en cuanto a espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones, por parte de los individuos quienes desempeñan actividades que involucran la misma. Así mismo, la declaración de objetivos de una organización cumple una función emocional: articula cierto sentido de bondad que, compartido, permite pensar que se está haciendo juntos algo verdadero. (Goleman 1999, p. 175). Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser exitosas en su vida.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Concepto

La satisfacción laboral fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg. Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso. (Herzberg, citado en Robbins & Judge, 2009, p. 178).

La satisfacción es la evaluación o percepción del empleado respecto del trabajo o de las áreas relacionadas y la orientación afectiva hacia el empleo, como la propia motivación y desempeño en términos de realización personal (Wanous & Lawler, citado en Arbaiza, 2010).

Otra definición menciona que “la satisfacción es un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo” (Boada & Tous, citado en Arbaiza, 2010).

La satisfacción en el trabajo es un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o experiencias en el trabajo (Locke, citado en Arbaiza, 2010)

Definen la satisfacción laboral como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña. (Robbins & Judge, 2009, p. 83).

La satisfacción laboral es un sentimiento positivo resultante de la evaluación de las características del que se desempeña. (Hodson, citado en Arbaiza, 2010).

Se trata de un conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con el que los empleados contemplan su trabajo (Kalleberg, citado en Arbaiza, 2010).

La satisfacción laboral es una respuesta efectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo de una empresa (Kreitner & Kinicki, citado en Arbaiza, 2010).

Hoppck (citado en Arbaiza, 2010) fue uno de los primeros en realizar estudios acerca de los factores asociados a la satisfacción laboral, en los cuales se analizaban la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo.

En las definiciones revisadas se puede evidenciar que muchas de estas hacen referencia a la satisfacción como una actitud, por ende la satisfacción también tendría un componente efectivo, uno cognitivo y uno conductual (Arbaiza, 2010).

Diversos autores han contribuido también al estudio de la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está

estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha. (Arbaiza, 2010, p. 181).

Existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc. (Villagra, citado en Arbaiza, 2010).

La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Cabe mencionar que la satisfacción laboral, al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están satisfechos, las probabilidades de abandono y ausentismo serán menores que si los empleados están insatisfechos (Arbaiza, 2010, p. 182).

Es por esta razón es de suma importancia que actualmente las organizaciones deben de conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crean las vías necesarias para alcanzar la satisfacción (Arbaiza, 2010).

2.2.2.2. Fuentes de satisfacción en el puesto de trabajo:

La satisfacción en el puesto de trabajo vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. (Arbaiza, 2010, p. 183).

Landy propone la siguiente lista de:

Tabla 1

Factores laborales y sus efectos sobre la satisfacción de los empleados.

Factores Laborales	Efectos
1. El trabajo en si	
<ul style="list-style-type: none"> • Implica retos • Implica exigencias Físicas • Implica interés personal 	<p>El trabajo es desafiante y el empleado lo realiza con éxito, es satisfactorio.</p> <p>El trabajo agobiante es insatisfactorio.</p> <p>El trabajo interesante es satisfactorio</p>
2. La estructura de las gratificaciones	Las gratificaciones son equitativas, es satisfactorio.
3. Las condiciones de trabajo	
<ul style="list-style-type: none"> • Físicas • Logro de objetivos 	<p>Si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas, es satisfactorio.</p> <p>Si las condiciones de trabajo promueven el logro de objetivos, es satisfactorio.</p>
4. La propia persona	
5. Otras personas	<p>Si la persona mantiene alta autoestima, es satisfactorio.</p> <p>Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio</p>
6. Organización y Administración	Si la organización posee políticas que ayudan a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio.
7. Prestaciones adicionales	Las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados.

Fuente: Landy (1989).

Ivancevich et al. (2006) menciona que “con la satisfacción en el trabajo se asocian diversos factores” (p. 86). Entre los más importantes factores se hallan los siguientes:

Sueldo. Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.

Funciones. Grado de interés que se considera tienen las labores que se desempeñan en el trabajo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.

Oportunidades de ascenso. Disponibilidad de oportunidades de progreso.

Supervisión. Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.

Compañeros de trabajo. Grado de competencia y apoyo de los compañeros de trabajo, y si éstos son amigables.

Condiciones de trabajo. Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

Seguridad en el trabajo. Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe.

2.2.2.3. Teorías de motivación.

2.2.2.3.1. Teoría de March y Simón

La motivación para producir surge de un estado de descontento, lo cual produce un sentimiento de búsqueda de alternativas para revertir esta insatisfacción (March & Simón, citado en Arbaiza, 2010).

Estos autores plantean que cuando mayor es el valor de las recompensas que la persona espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo y mayor será el nivel de aspiración por parte del empleado. Además, cuando más elevado sea el nivel de aspiración, menor será la satisfacción. En base a estos planteamientos, la satisfacción o insatisfacción de un empleado, puede generar un aumento o una disminución en el nivel de rendimiento (March & Simón, citado en Arbaiza, 2010).

Así mismo menciona que “es importante que los procesos de gestión de recursos humanos en la empresa y en las organizaciones especifiquen los objetivos en las cuales se basara la consecución de las recompensas por parte de los empleados” (Arbaiza, 2010, p. 184).

2.2.2.3.2. Teoría X/Y

McGregor (citado en Robbins & Judge, 2009) propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo en esencia, llamado teoría X, y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y.

Así mismo sostiene que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferenciaba entre dos teorías: (McGregor, citado en Arbaiza, 2010).

Teoría X: plantea que a las personas les desagradaba el trabajo y deben ser obligadas y controladas para que cumplan con los objetivos de la organización.

Teoría Y: plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

McGregor (citado en Arbaiza, 2010) sostiene que la mejor alternativa es la teoría “Y” y es la que deberían adoptar todas las organizaciones. Además este autor supone que la satisfacción de las necesidades superiores de las personas en su trabajo, equivale a su motivación.

Basa su teoría en la teoría de la satisfacción de las necesidades de Maslow, pero agrupa las necesidades en tres niveles y no en cinco como los había establecido Maslow (McGregor, citado en Arbaiza, 2010).

Que comprende los siguientes:

- Las necesidades primarias: es donde están incluidas las necesidades fisiológicas y de seguridad.
- Las necesidades sociales: que incluirán las aprobación, afiliación y efecto.
- Las necesidades personales: como la autorrealización y autonomía.

Por otro lado plantea que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para las personas, por lo que las organizaciones deberían enfocarse a satisfacerlas y las que solamente satisfagan las primarias, fracasaran. (Arbaiza, 2010, p. 185).

2.2.2.3.3. Teoría de Lawler y Porter

Plantean que la satisfacción de los trabajadores es función del valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Según esta teoría se debe diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas (Lawler & Porter, citado en Arbaiza, 2010). Las cuales son las siguientes:

- a) Recompensas intrínsecas: son aquellas que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.
- b) Recompensas extrínsecas. Son aquellas que son controladas por la organización, como pueden ser el salario, los ascensos, el status, etc.

Estos autores sostienen que estas recompensas no están directamente relacionadas con la satisfacción. Si no que el trabajador hace un juicio acerca de lo que considera justo. (Arbaiza, 2010, p. 186).

En tal sentido, un empleado puede sentirse satisfecho así reciba una recompensa pequeña, si es que considera que la cantidad justa que merece. Por tal motivo afirman que es la satisfacción que depende del nivel de rendimiento y no al revés. (Lawler & Porter, citado en Arbaiza, 2010).

2.2.2.3.4. Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Abraham H. Maslow señaló que las personas muestran un grupo complejo de necesidades excepcionalmente intensas que puede clasificarse en una jerarquía, el fundamento de esta jerarquía radica en las siguientes suposiciones básicas. (Hellriegel, et al, 1999, p. 140).

- Una vez satisfecha una necesidad, se reduce su importancia como motivador. Sin embargo, conforme se satisface una necesidad gradualmente emerge otra que ocupa su lugar, la gente siempre lucha por satisfacer alguna necesidad.
- La red de necesidades de gran parte de las personas es muy compleja, con varias de ellas afectando el comportamiento en algún momento determinado.
- En general hay que satisfacer las necesidades de nivel inferior antes de que las necesidades de nivel más alto se activen con fuerza suficiente para impulsar el comportamiento.
- Existen más formas de satisfacer las necesidades de nivel más alto que las de nivel más bajo.

Este modelo indica que un individuo cuenta con cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de realización personal. Se muestran estas cinco categorías ordenadas de acuerdo a la jerarquía de Maslow. (Hellriegel, et al, 1999, p. 141)

a. Necesidades fisiológicas.

Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.

Constituyen el nivel más bajo de la jerarquía de Maslow las personas se concentran en satisfacer estas necesidades antes de pasar a otras de orden superior. (Hellriegel et al., 1999, p. 141).

Los gerentes que se centran en las necesidades fisiológicas para intentar motivar a los subordinados suponen que la gente trabaja sobre todo por dinero y su preocupación principal es la comodidad, evitar la fatiga y otras similares. (Hellriegel et al., 1999, p.141).

b. Necesidades de seguridad:

Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales. (Robbins & Judge, 2009, p. 176).

Son las necesidades de seguridad, estabilidad ausencia de dolor, amenazas o enfermedades. Así mismo nos menciona que las personas motivadas sobre todo por las necesidades de seguridad valoran sus empleos más que nada como una defensa contra la pérdida de las necesidades básicas (Hellriegel et al., 1999).

c. Necesidades de afiliación o sociales:

Están involucran, el afecto, aceptación, necesidades de amistad, amor y sensación de pertenencia. Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad han sido satisfechas. (Hellriegel et al., 1999).

d. Necesidades de estima:

Los factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención. (Robbins & Judge, 2009, p. 176).

Para Hellriegel et al (1999), las necesidades de estima son “los sentimientos de logro personal y de valor propio y de reconocimiento o respeto de los demás” (p. 142). Así también nos menciona que:

1. Las personas con necesidades de estima quieren que otros los acepten por lo que son y las consideren competentes y capaces.
2. Los gerentes que centran su atención en las necesidades de estima intentan motivar a los empleados con gratificaciones y reconocimientos públicos por sus servicios.

e. Necesidades de realización personal o autorrealización:

Según Robbins & Judge (2009) es el impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización (p. 176).

Por su parte Hellriegel et al (1999) sostiene que “es el cumplimiento de los deseos propios se logra con la satisfacción de las necesidades de realización personal” (p. 142). De la misma manera nos menciona que:

- a) Las personas que luchan por la realización personal se aceptan a sí mismas y a los demás e incrementan sus capacidades para solucionar problemas.

- b) Los gerentes que insisten en la realización personal harán participar a los empleados en el diseño de las labores, realizarán asignaciones especiales para aprovechar las habilidades de los empleados.

Conforme se satisface lo bastante cada una de estas necesidades, la siguiente se vuelve dominante. El individuo sube los escalones de la jerarquía. La teoría afirma que si bien ninguna necesidad se satisface por completo, aquella que se cubre en lo sustancial deja de motivar. (Robbins & Judge, 2009, p. 176).

Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior. (Robbins & Judge, 2009, p. 176).

La diferencia entre los dos órdenes según Robbins & Judge (2009) se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en forma interna (dentro de la persona), mientras que las inferiores se satisfacen sobre todo en el exterior (con cosas como el salario, contratos sindicales) (p.176).

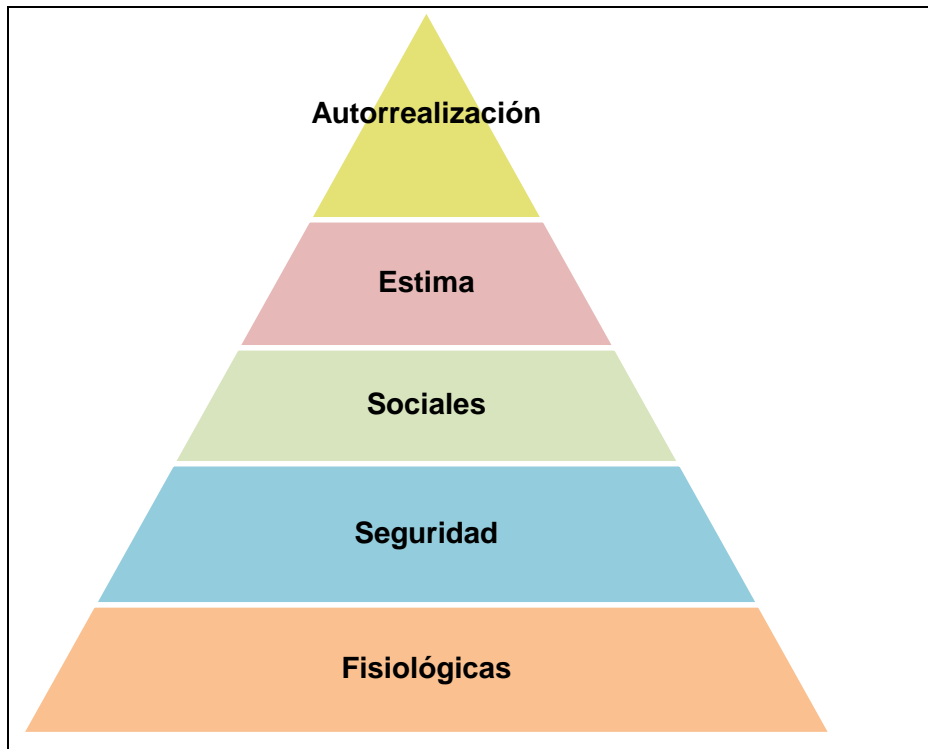


Figura 1: Jerarquía de las necesidades

Fuente: Maslow (1997).

2.2.2.3.5. Teoría de los dos factores de Herzberg.

También llamada teoría de motivación e higiene fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg. Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso. (Robbins & Judge, 2009, p. 178).

La teoría de Herzberg se comienza a tener en cuenta los motivos que influyen en el trabajo dentro de las empresas. En su teoría, Herzberg, plantea dos tipos de variables, que influyen en dicha motivación:

a). Factores Extrínsecos:

Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Vinculados a la satisfacción de necesidades de jerarquía inferior (Condiciones físicas, Status, Compañeros de trabajo, Superior inmediato, relaciones entre dirección y trabajadores, Factores económicos, Políticas de la organización. Seguridad). (Londoño, 2008, p. 106).

b). Factores Intrínsecos:

Es el comportamiento de las personas se relaciona con el desempeña, involucran los sentimientos relacionados con el creciendo individual. Estos están bajo el control de las personas.

Vinculados a la satisfacción de necesidades de jerarquía superior (Autorrealización, Método de trabajo, Reconocimiento, Logros, Responsabilidad, Tareas estimulantes, Capacitación). (Londoño, 2008, p. 106).

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores. (Albán, 2015, p. 20)

En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. (Albán, 2015, p. 20).

De igual manera, Londoño (2008) considera “que los únicos factores que motivan positivamente hacia la realización del trabajo

son los que afectan a las necesidades de orden superior” (p.106). Por el contrario, las carencias en cuanto a los factores de higiene son causa de insatisfacción en el trabajo. (Londoño, 2008, p. 106).

Efectos de la satisfacción o insatisfacción

Cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generaran una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel de la organización. (Arbaiza, 2010, p. 186).

A nivel personal: la satisfacción o insatisfacción a nivel personal, se relacionan con aspectos tales como salud, tanto física como mental y las actitudes hacia la vida. (Arbaiza, 2010, p. 186). Comprende los siguientes aspectos:

1. La salud: Cuando un empleado se encuentra insatisfecho en su trabajo, es posible que traiga repercusiones negativas en su salud como insuficiencia cardiaca, fluctuaciones en la presión arterial, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol, etc.

Algunas investigaciones como la de Jex & Gudunowski (citado en Arbaiza, 2010) sostienen que la insatisfacción puede causar ansiedad.

2. Las actitudes hacia la vida: Los empleados están influidos por las experiencias que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal.

A nivel organizacional: existen algunos aspectos relacionados con la insatisfacción laboral, tales como el ausentismo, abandono o rotación, las protestas, comportamientos inadecuados y la productividad. (Arbaiza, 2010, p. 186). Comprende los siguientes:

a) El ausentismo: Wanous et al. (citado en Arbaiza, 2010) plantea que existe una relación directa entre la insatisfacción laboral y el ausentismo, pero esta relación es débil.

b) El abandono: el abandono es uno de los factores que se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono puede darse por parte del empleado, si se encuentra insatisfecho y decide renunciar, o si la empresa decide despedirlo (Crampton & Wagner, 1994, citado por Arbaiza, 2010)

c) Las protestas. Los empleados insatisfechos pueden presentar constantes quejas a la administración y realizar protestas ya sean individuales o grupales, las cuales representarían pérdidas para la organización.

d) Comportamientos inadecuados: la satisfacción laboral puede ocasionar ciertos comportamientos en los empleados, tales como consumo de sustancias, robos en el centro de trabajo, socialización indebida, sabotajes e impuntualidad (Mangione & Quinn, 1975, citado en Arbaiza, 2010)

e) La productividad: la relación entre la satisfacción y productividad es un punto de controversia entre los diversos autores. sostiene que la relación entre ambas no siempre es positiva, en tal sentido no todas las personas satisfechas son productivas, si no que existen otros factores que van a influir en la productividad. (Iaffaldano & Muchinsky, 1985, citado en Arbaiza, 2010).

Es decir, hay factores que influyen como el bienestar de la persona la motivación y, así como el cuidado de su salud laboral, juegan un papel relevante en la productividad y por ende la satisfacción de los trabajadores.

2.2.2.3.6. Las fuentes de satisfacción en el trabajo

Se trata de una acumulación de actitudes hacia el trabajo, relacionadas entre sí que corresponderían a diversos aspectos del empleo, del empleo. Por ejemplo una medición popular de la satisfacción en el trabajo. El índice descriptivo del trabajo (IDT) mide la satisfacción en términos de cinco aspectos específicos del empleo de una persona: la remuneración, los ascensos, la supervisión, el trabajo en sí mismo y los compañeros. Las fuentes que se consideraron importante para muchos empleados incluyen el reto de trabajo, el grado de interés de las labores para la persona, el grado de actividad física necesaria, las características de las condiciones de trabajo, los tipos de estímulo de la organización, por ejemplo: el nivel de remuneración. (Hellriegel et al., 1999, p. 54).

2.3. Marco Conceptual

Actitud

La actitud es el comportamiento que emplea una persona, la forma de actuar de pensar, frente a un proceso emocional de manera positiva o negativa.

Autoconcepto

La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos,

Automotivación

Es la habilidad de dirigir las emociones hacia las metas, individuos que tienen una mentalidad positiva, emprendedora, se motivan, vencen los problemas y adversidades.

Empatía

Es la preocupación por los demás, conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas, también señala ponerse en el lugar del otro, compartiendo sus sentimientos e ideales.

Motivación

Implica movimiento o activación, tanto es así que para describir un estado altamente motivado se utilizan términos como energía, intensidad y acción.

Las emociones

Son sentimientos importantes para entender el comportamiento y las actitudes de las personas. Resulta difícil determinarlas con cierto grado de precisión.

La inteligencia emocional (IE)

Es una habilidad y capacidades de reconocer los sentimientos de uno mismo y de los demás.

Logro

Es terminar el trabajo con éxito, solucionar problemas complejos, ver resultados del propio trabajo.

Oportunidades de ascenso

Disponibilidad de oportunidades de progreso.

Reconocimiento

Consiste en distinguir o dar valor a un trabajador por un trabajo bien realizado o por que haya presentado una mejora en su rendimiento.

Satisfacción Laboral

La satisfacción es un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo.

Seguridad en el trabajo.

Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe.

Tolerancia al estrés

La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.

2.4. Marco Institucional

2.4.1. Reseña histórica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

San Jerónimo hermoso distrito ubicado en el región de Apurímac, provincia de Andahuaylas con una extensión territorial de 237.42 Km² aprox. Su actividad económica principal es la agricultura y la ganadería, principalmente la producción de la papa, cuya producto sirve para el sostenimiento de las familias del distrito.

La fecha de su fundación se esclareció en el año 2009 mediante una comisión investigadora, después de análisis sustentatorios la fecha real de su fundación, en años pasados los festejos de su aniversario coincidían con las celebraciones del distrito de Talavera de la Reyna y la provincia de Andahuaylas.

Según investigación en los archivos del Congreso de la República y otros centros culturales e históricos al alcance, no existe ningún documento que demuestre que San Jerónimo fue oficialmente creado en la época Republicana (21 de Junio de 1825); en la época del Coloniaje su fundador fuera Francisco Pizarro con presencia y anuencia del Jefe Chanka Huasco entre los años 1533 y 1539 luego de la fundación de Talavera de la Reyna y Andahuaylas , este hecho se sustenta en la cronología de la presencia española en nuestra tierra (Libro de actas del secretario de Pizarro, Pedro Sancho de la Hoz), que en el caso de San Jerónimo, posiblemente fue fundada con la categoría de parroquia y que al comienzo de la República pasaron a ser distritos.

Es así que luego de haberse realizado la investigación los antecedentes históricos revelan que el nombre de este distrito llamado San Jerónimo provienen de: San Jerónimo quien fue el mayor Doctor de la iglesia, quien a la vez es el patrono de este distrito, las celebraciones religiosas del patrón San Jerónimo se efectúan cada 30 de setiembre convirtiendo en la fecha más apropiada por temas históricos, culturales y religiosos para las celebraciones del distrito. A partir del año 2009 se oficializó como día central del Distrito de San jerónimo el 30 de setiembre celebrándose el 476 aniversario de fundación española.

2.4.2. Lugares de interés

La ciudad posee atractivos turísticos como:

- El Bosque de Ccoyahuacho,
- Ñawinpuquio
- Peñón del Águila, etc.

2.4.3. Festividades

- Febrero: Carnavales.
- Junio: Señor de la Exaltación.
- Diciembre: Niñuchanchiq

2.4.4. Misión

liderar el proceso de desarrollo sostenible, planificado y armónico de su jurisdicción, con participación plena de la población; con predisposición política para mejorar los espacios de concertación (organizaciones de base, instituciones públicas y privadas), promoviendo el desarrollo rural sostenible, priorizando la actividad agropecuaria y los servicios básicos, para satisfacer las necesidades de las comunidades, viabilizando a los sectores públicos y privados en el cumplimiento de sus responsabilidades con calidad. Las organizaciones de base, fortalecidas participan activamente en los espacios de concertación, aportando propuestas innovadoras, participando en la implementación productiva y comparten responsabilidades en el uso y manejo adecuado de los recursos naturales.

2.4.5. Visión

“San Jerónimo al 2021 es un distrito modelo de la Macro Región Sur que promueve una gestión pública democrática, participativa y transparente, que aprovecha responsablemente sus recursos naturales, preservando el medio ambiente, con una economía competitiva y sostenible, articulado al mercado nacional e internacional, con ciudadanos ejerciendo pleno usos de sus derechos humanos, construyendo una comunidad saludable con identidad cultural que permita, superar la pobreza”.

Fuente: Municipalidad Provincial de San Jerónimo área de RR.HH, 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicos

1. El componente intrapersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.
2. El componente interpersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.
3. El componente de adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.
4. El componente de manejo de estrés se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.
5. El componente del estado de ánimo general se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac.

3.2. Variables

(Arias, 2012) Afirma.” Es una característica o cualidad, magnitud o cantidad que puede sufrir cambios y que es de objeto de análisis, medición, manipulación o control dentro de una investigación” (p.57).

Variable 1: Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio.

(Bar-On, citado en Ugarriza, 2001, p.132).

Dimensiones:

- Componente interpersonal
- Componente intrapersonal
- Componente adaptabilidad
- Componente manejo del estrés
- Componente estado de ánimo general.

Variable 2: Satisfacción laboral

También llamada teoría de motivación e higiene o factores extrínsecos e intrínsecos fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg. Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso. (Herzberg, citado en Robbins & Judge, 2009, p. 178).

Dimensiones:

- Factores intrínsecos
- Factores extrínsecos.

3.3. Operacionalización de Variables

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS - APURIMAC, 2019.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. (Bar-On, citado en Ugarriza, 2001, p.132)	Proceso donde las personas con más éxito alcanzado en sus vidas son aquellas con una inteligencia emocional más alta, no necesariamente las que tienen un altísimo coeficiente intelectual, Cuando las emociones no se controlan correctamente, pueden acabar con el esfuerzo laboral que obtuvo una persona, así como con su vida privada.	Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprensión emocional de sí mismo ❖ Asertividad ❖ Autoconcepto ❖ Autorrealización ❖ Independencia
			Componente Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Empatía ❖ Relaciones interpersonales ❖ Responsabilidad social
			Componente de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Solución del problema ❖ Prueba de la realidad ❖ Flexibilidad
			Componente de manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tolerancia al estrés ❖ Control de impulsos
			Componente de estado de animo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Felicidad ❖ Optimismo

Satisfacción laboral	También llamada teoría de motivación e higiene o factores extrínsecos e intrínsecos fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg. Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso. (Herzberg, citado en Robbins & Judge, 2009, p. 178).	Grado o medida de la satisfacción de los trabajadores, colaboradores o personal comprometidos con su trabajo, por otro lado la satisfacción es fundamental como una actitud hacia el trabajo.	Factores Intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autorrealización ❖ Reconocimiento ❖ Logro o cumplimiento ❖ Responsabilidad ❖ Tareas estimulantes ❖ Capacitación
			Factores Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Condiciones físicas ❖ Status ❖ Factores sociales ❖ Factores económicos ❖ Políticas de la organización ❖ Seguridad

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativo debido que, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al, 2010, p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

Investigación Básica

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación básica debido a que, “No tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2005, p.43).

Descriptivo-correlacional

Los estudios descriptivos buscan explicar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente intenta o pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objeto no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández et al, 2014, p.92).

Asimismo, Hernández et al. (2014), afirman que los estudios correlacionales, tiene como finalidad identificar o conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales antes se mide independientemente a cada una de éstas para después cuantificar, analizar y establecer las vinculaciones. (p.93).

3.4.2. Diseño de Investigación

Diseño no experimental de investigación

Este trabajo corresponde al diseño no experimental de investigación debido a que, “Son aquellos cuyas variables carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2005, p.71).

Los diseños no experimentales presentan dos formas generales: los diseños transeccionales o transversales que a su vez se subdividen en diseños transeccionales descriptivos, diseños transeccionales explicativos-causales y diseños transeccionales correlacionales; y los diseños longitudinales que a su vez se subdividen en diseños longitudinales de tendencia o trend; diseños longitudinales de evolución de grupos o cohort y los diseños longitudinales de panel. (Carrasco, 2005, p.71).

Dentro del diseño no experimental, esta investigación es del tipo de diseño transeccional o transversal, ya que, “Se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (Carrasco, 2005, p.73).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Al respecto sobre la población, se entiende como, “El conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2005, p.73).

Para la presente investigación, se consideró como población de estudio, a todos los trabajadores que realizan labor administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, conformada por un total de 91 trabajadores administrativos que laboran en la municipalidad.

Tabla 2

Población de estudio

Personal administrativo	Cantidad
Personal nombrado	22
Personal de confianza	11
Personal CAS	10
Personal locación de servicios	48
Total	91

Fuente: Datos obtenidos de la oficina de RRHH de la institución, 2019.

3.5.2. Muestra

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (Carrasco, 2005, p.237).

Muestra no probabilística intencionada.

Al respecto Carrasco (2005), señala que, en el muestreo no probabilístico intencional, el investigador elige la muestra de acuerdo a su criterio, de manera que ésta sea la más representativa posible.

El presente trabajo de investigación, se realizó un muestreo no probabilístico, intencional, por lo que se optó por tomar como muestra al total de la población estudiada, debido a que se cuenta con una población pequeña, por lo tanto, la muestra de la presente investigación serán 91 trabajadores administrativos.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica

- **La Encuesta**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, ya que, “Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y

objetividad de los datos que con ella se obtiene” (Carrasco, 2005, p.314).

En efecto, “La encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2005, p.314).

3.6.2. Instrumento

- **El cuestionario**

Para el presente trabajo, se empleó como instrumento el cuestionario, debido que, “Es el instrumento de investigación social más usada cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (Carrasco, 2005, p.318).

Para la primera variable: Inteligencia emocional: Se desarrolló el cuestionario, el modelo del inventario de Inteligencia emocional, propuesto por BAR-ON (I-CE), (1997), adaptado por Nelly Ugarriza.

La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes, Lima, Perú. La aplicación a la población de niños y adolescentes entre 7 y 18 años de Lima metropolitana una muestra de 280 evaluados. En la adaptación y estandarización peruana que tuvo lugar en Lima en el año 2001, se procedió en primer término a la traducción del inventario del inglés al castellano; participaron seis psicólogos peruanos con dominio del inglés y se examinó la concordancia entre las diferentes versiones, seleccionándose aquellos reactivos que por su contenido expresaban las definiciones operacionales del constructo. (Ugarriza, 2001, p.26).

Compuesta: Por 60 ítems y 5 subdimensiones: El modelo de Bar On (1988) comprende cinco componentes: Interpersonal, Intrapersonal, Adaptabilidad Manejo del estrés, Estado de ánimo general.

Conclusiones: El instrumento es confiable y válido.

Para la segunda variable: satisfacción laboral: Se desarrolló el cuestionario escala general de satisfacción, propuesto por Warr, Cook y Wall (1979), adaptado por Pérez-Bilbao y Fidalgo

La Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español, en los trabajadores profesionales y administrativos de una institución Nacional especializada de rehabilitación, Lima, 2014.

Material y métodos: Estudio de tipo psicométrico. Se incluyeron 88 trabajadores a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo.

Compuesta: Por 15 ítems y 2 subdimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca.

Conclusiones: Los resultados demuestran que la escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall es válida y confiable.

3.7. Métodos de análisis de datos

a). SPSS V24 (Statistical Package for the Social Sciences)

SPSS facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. Por otro lado, también es posible transformar un banco de datos creado en Microsoft Excel en una base de datos SPSS. (Castañeda, et al, 2010, p.15).

b) Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite medir el grado de fiabilidad y consistencia del instrumento utilizado para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación y está determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), que se presenta a continuación:

c) Distribución de frecuencias

A razón del tema, se entiende que, “Es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla” (O’Leary, 2014 & Nicol, 2006, citado en Hernández, et al., 2010, p.282).

Para la representación gráfica se considera que, “A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas”. (Avila, 2006, p. 105).

d) Coeficiente de correlación rho de Spearman

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como RS, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, et al., 2010, p.322).

e) Microsoft Excel

Se utilizó, para organizar los datos que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Validación de instrumento

Arias (2012), señala que para asegurar la consistencia, y realizar la comprobación de que el instrumento elaborado permita medir los objetivos de la investigación, puede ser sometido al juicio de expertos, quienes determinaran la procedencia o no procedencia del instrumento. (p. 135). Se entiende por la validez la medida que refleja con exactitud la dimensión o rasgo que se pretende medir.

En cuanto a lo mencionado, el instrumento de la investigación, fue sometido al juicio de expertos, el cual se obtuvo como resultado, la validación por la procedencia del instrumento para la aplicación. (Ver anexo 4)

Tabla 3

Resultados de validación del instrumento

Apellidos y Nombres	Calificación
Mg. Machaca Rejas Joaquín	Procede
Lic. Garate Luque Víctor Raúl	Procede
Lic. Mescco Cáceres Edwin	Procede

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3, se observa que el instrumento es válido y procede para su aplicación a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

4.1.2. Confiabilidad de instrumento

Este instrumento de la investigación determinó la fiabilidad en una escala rango que va de 0 a 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 perfecta confiabilidad del instrumento, lo cual se utilizó la escala valorativa de Kuder Richardson.

Tabla 4

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Solís, G. (2016). El liderazgo y su Relación con el Empowerment de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas., 2016.

Tal como se observa en la tabla 4 el coeficiente alfa de Cronbach o la consistencia interna del instrumento de recolección de datos se podrá determinar la confiabilidad de la investigación confrontando los resultados que nos resulte entre 0.60 a 1, por lo tanto, el resultado obtenido se aproxime mas a 1, la confiabilidad será mucho mayor.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad (V1: Inteligencia emocional)

Alfa de Cronbach	N° de preguntas
, 737	15

Fuente: programa SPSS V24

De acuerdo al resultado obtenido, en la tabla 5 nos muestra que el alfa de Cronbach obtuvo un resultado de 0,737 que representado en la tabla 4 nos indica que el resultado tiene una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos (cuestionario), tomando en consideración los 15 elementos de la variable inteligencia emocional.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad (V2: Satisfacción laboral)

Alfa de Cronbach	N° de elementos
, 800	15

Fuente: programa SPSS V24

En la tabla 6, observamos que el valor alfa de Cronbach es de 0,800 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos por encontrarse en el rango de 0,72 a 0,99 mostrado en la tabla 4 de Kuder Richardson, para ello se consideró 15 elementos en la segunda variable (Satisfacción Laboral).

4.1.3. Datos generales del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo.

Tabla 7

Frecuencia del género del personal encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	42	46,15	46,2	46,2
Masculino	49	53,85	53,9	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

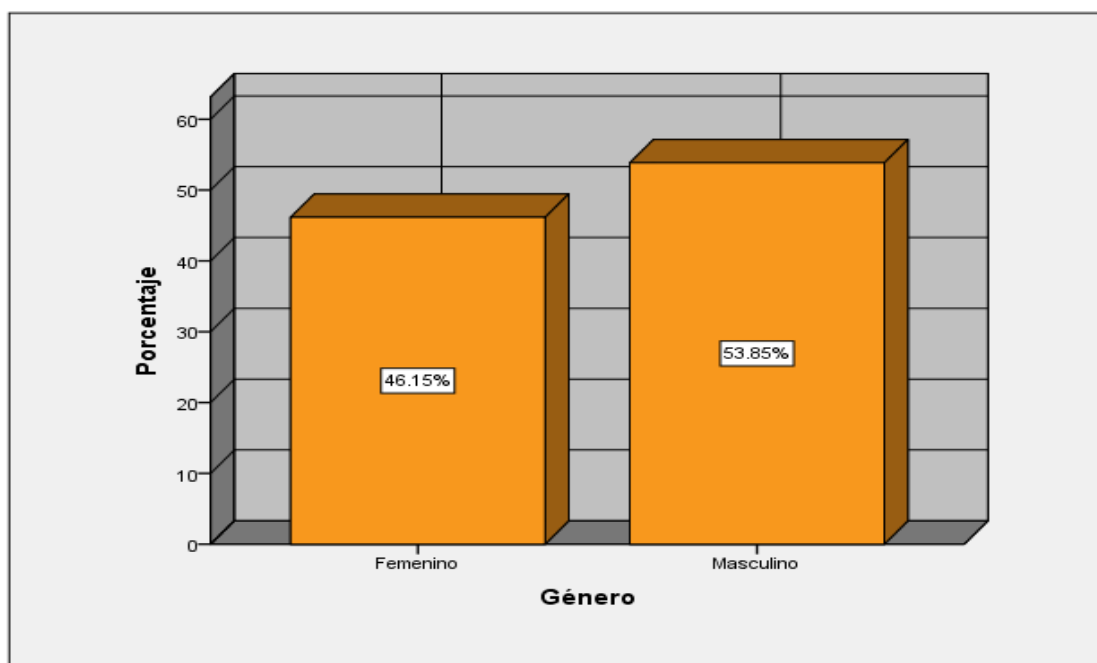


Figura 2: Género de los encuestados

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 7 y figura 2, se observan que, en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, de los 91 trabajadores encuestados, existen 49 varones que representa 53.85% y 42 mujeres que representa el 46.15%.

Por consiguiente, nos indica que en esta institución en su mayoría son trabajadores del género masculino.

Tabla 8

Frecuencia de edad del personal encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 25 años	24	26,37	26,4	26,4
De 26 a 35 años	31	34,07	34,1	60,4
De 36 a 45 años	23	25,27	25,3	85,7
De 46 a más	13	14,29	14,3	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

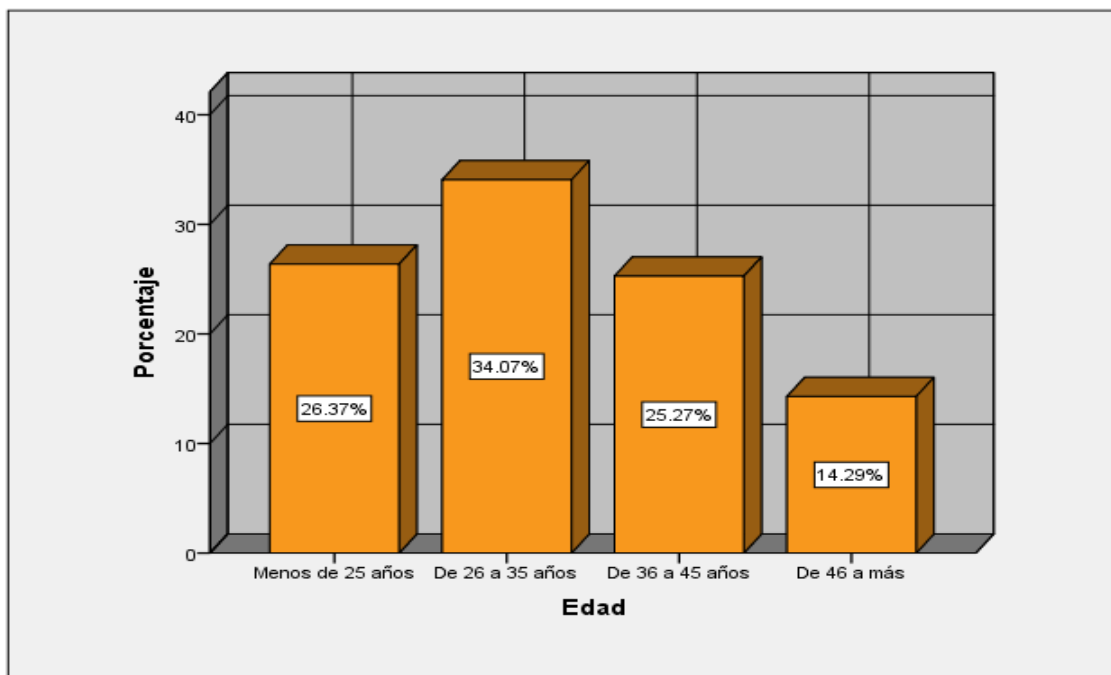


Figura 3: Edad de los encuestados

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 8 y figura 3 se observan que, en la institución de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 31 trabajadores tienen la edad entre 26 a 35 años que representan el 34,7%; seguidamente de 24 trabajadores que tienen la edad menos de 25 años y representan el 26,37%; así mismo 23 trabajadores tienen la edad entre 36 a 45 años que representan el 25,27% y por último 13 trabajadores tienen la edad de 46 años a más que representa el 14,29%. Por consiguiente, la mayor parte de los trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo tienen de 26 a 35 de edad.

Tabla 9

Frecuencia del nivel de instrucción de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	6	6,59	6,6	6,6
Instituto Tecnológico	19	20,88	20,9	27,5
Universidad	66	72,53	72,5	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

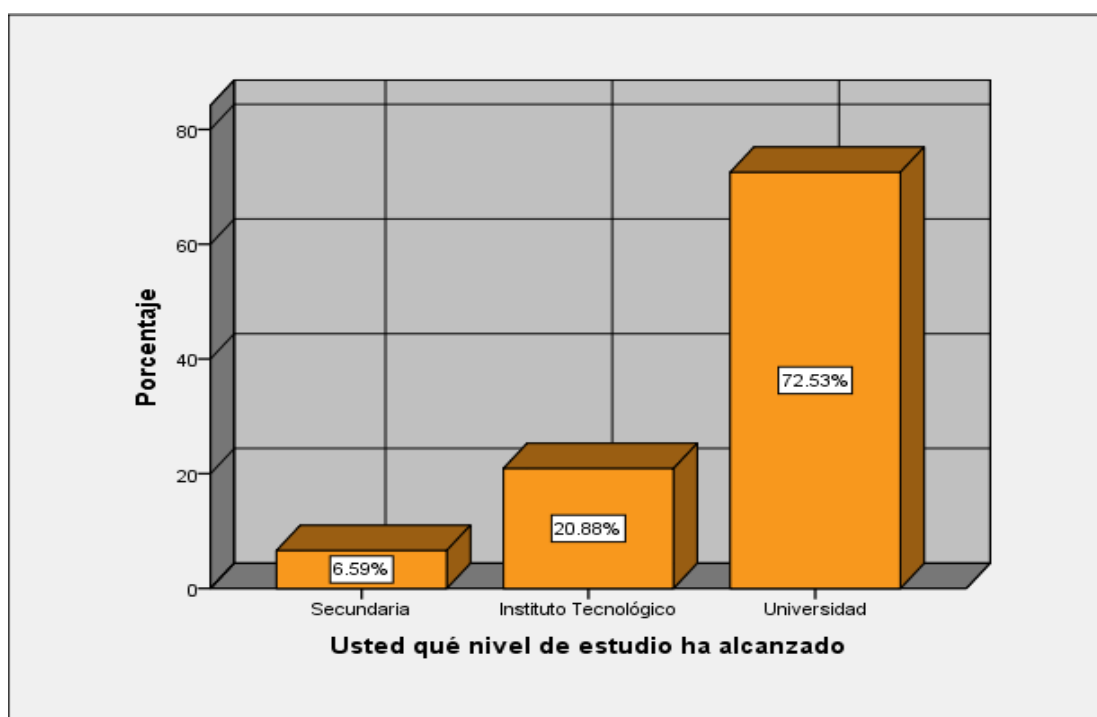


Figura 4: Nivel de instrucción de los encuestados

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 9 y figura 4, se contempla que de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 66 trabajadores tienen el nivel de estudio superior universitario que representa el 72,53%; seguidamente 19 trabajadores tienen el nivel de estudio de instituto tecnológico que representa el 20,88%; finalmente 6 trabajadores tienen el nivel secundario.

Por consiguiente la mayor parte de los trabajadores administrativos tienen el nivel de estudio superior universitario.

Tabla 10

Frecuencia de la condición laboral de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	22	24,18	24,2	24,2
Contratado	69	75,82	75,8	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

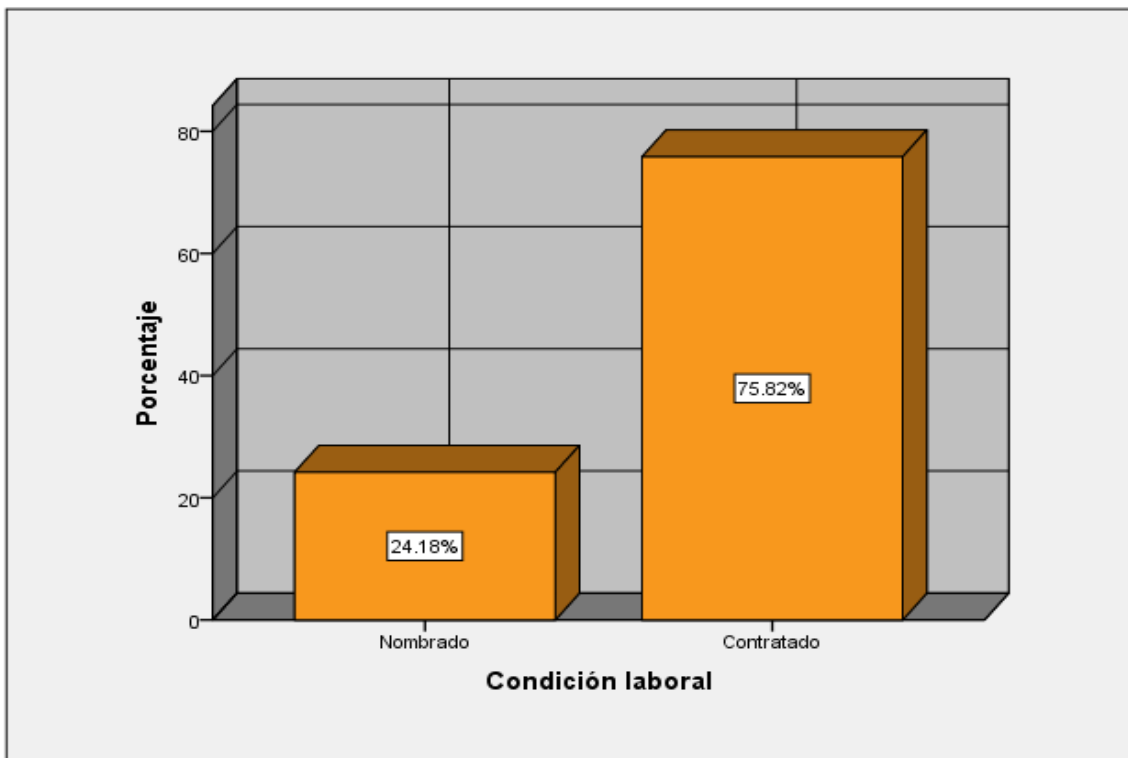


Figura 5: Condición laboral de los encuestados

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 10 y figura 5, se contempla que de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 69 trabajadores laboran como locación de servicio que representan el 75,82%; seguidamente 22 trabajadores son nombrados que representan el 24,18%.

Por consiguiente la mayor parte de los trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo son contratados por locación de servicios.

4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 11

Frecuencia de la V1: Inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	12	13,19	13,2	13,2
	Regular	74	81,32	81,3	94,5
	Buena	5	5,49	5,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

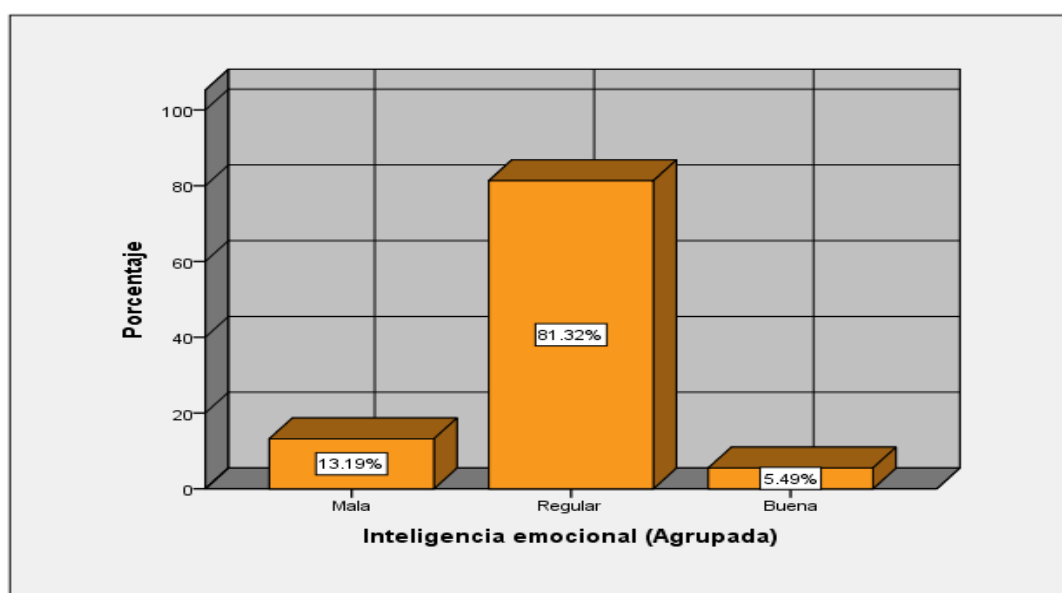


Figura 6: Variable 1: Inteligencia emocional

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 11 y figura 6, se aprecian los resultados de la V1, de los 91 trabajadores administrativos encuestados 74 trabajadores afirman que su inteligencia emocional es regular representado por el 81.32%, por otro lado, se tiene a 12 trabajadores afirman que tienen una mala inteligencia emocional que representa el 13,19%. Asimismo, encontramos que un número reducido de 5 trabajadores encuestados consideran que tienen una buena inteligencia emocional, representado por un 5.49%. En conclusión los trabajadores administrativos poseen una inteligencia emocional regular.

Tabla 12

Frecuencia V1-D1: Componente intrapersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy mala	1	1.10	1.1	1.1
Mala	53	58.24	58.2	59.3
Regular	37	40.66	40.7	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

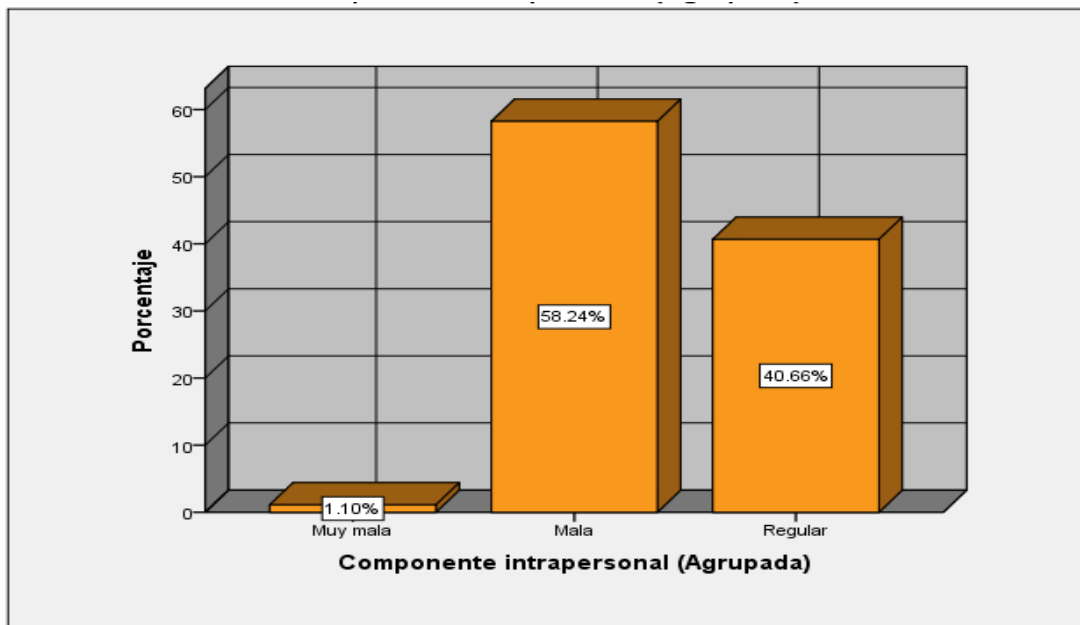


Figura 7: Dimensión 1: Componente intrapersonal

Fuente: Programa SPSS V25

En la tabla 12 y figura 7, se observan de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 53 trabajadores afirman que tienen un mal manejo del componente intrapersonal representado por el 58,24%. Asimismo, encontramos a 37 trabajadores encuestados que representa el 40.66% que tienen regular componente intrapersonal. Finalmente, se observa que un número reducido de 01 trabajador considero que posee muy mala el componente intrapersonal representado por un 1,10%.

Tabla 13

Frecuencia V1-D2: Componente interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	2	2,20	2,2	2,2
	Mala	17	18,68	18,7	20,9
	Regular	72	79,12	79,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

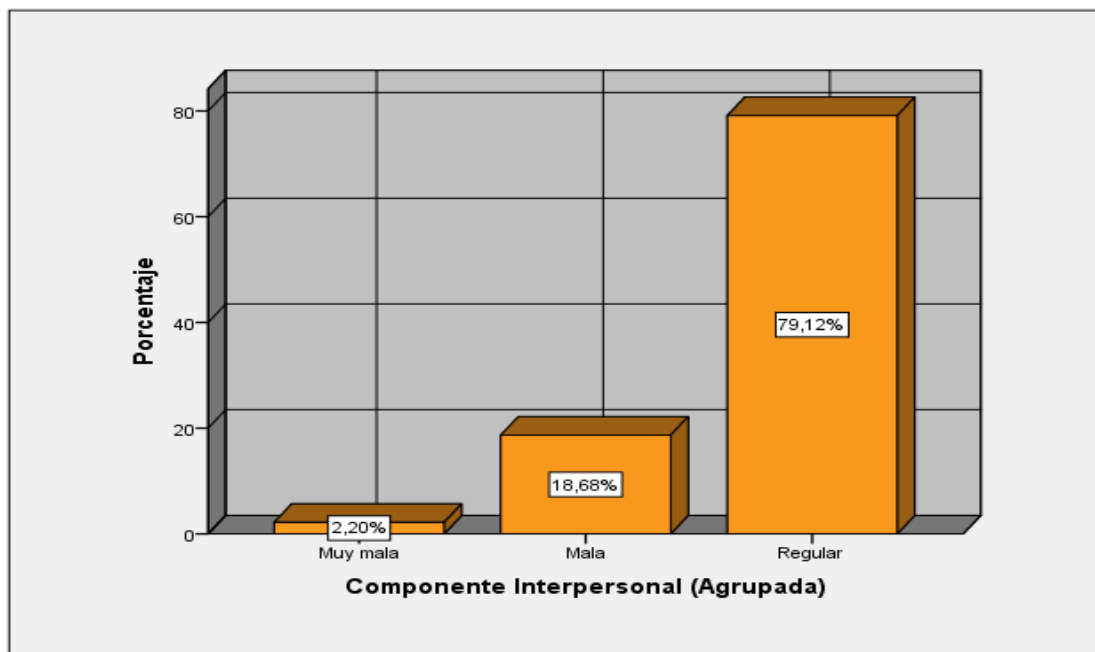


Figura 8: Dimensión 2 - Componente interpersonal

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 13 y figura 8, se observan de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 72 trabajadores afirman que tienen un componente interpersonal regular que representa el 79,12%. Por otro lado, también se observa a 17 trabajadores que consideraron que tienen un mal manejo del componente interpersonal que representa el 18,68%. Asimismo, a 02 trabajadores consideran que tienen muy mal manejo del el componente interpersonal representado por el 2,20%.

Tabla 14

Frecuencia V1-D3: Componente de adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	9	9,89	9,9	9,9
Mala	27	29,67	29,7	36,6
Muy mala	55	60,44	60,4	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

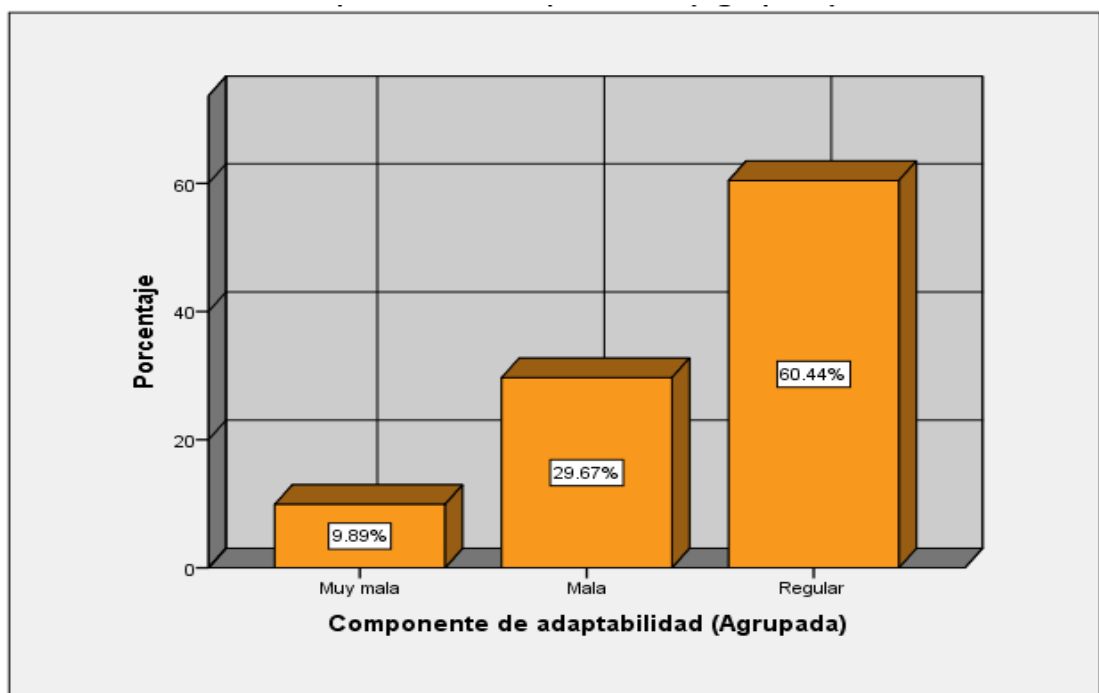


Figura 9: Dimensión 3 – Componente de adaptabilidad

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 14 y figura 9, se observan de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 55 trabajadores afirman que su componente de adaptabilidad es regular representado por el 60.44%. Por otro lado, se tiene a 27 trabajadores quienes afirman que tienen un mal manejo del componente de adaptabilidad que representa el 29,67%. Asimismo, 9 trabajadores encuestados afirman que tienen muy mala el manejo del componente de adaptabilidad, representado por un 9.89%.

Tabla 15

Frecuencia V1-D4: Componente manejo de estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	5,49	5,5	5,5
	Regular	45	49,45	49,5	54,9
	Buena	41	45,05	45,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

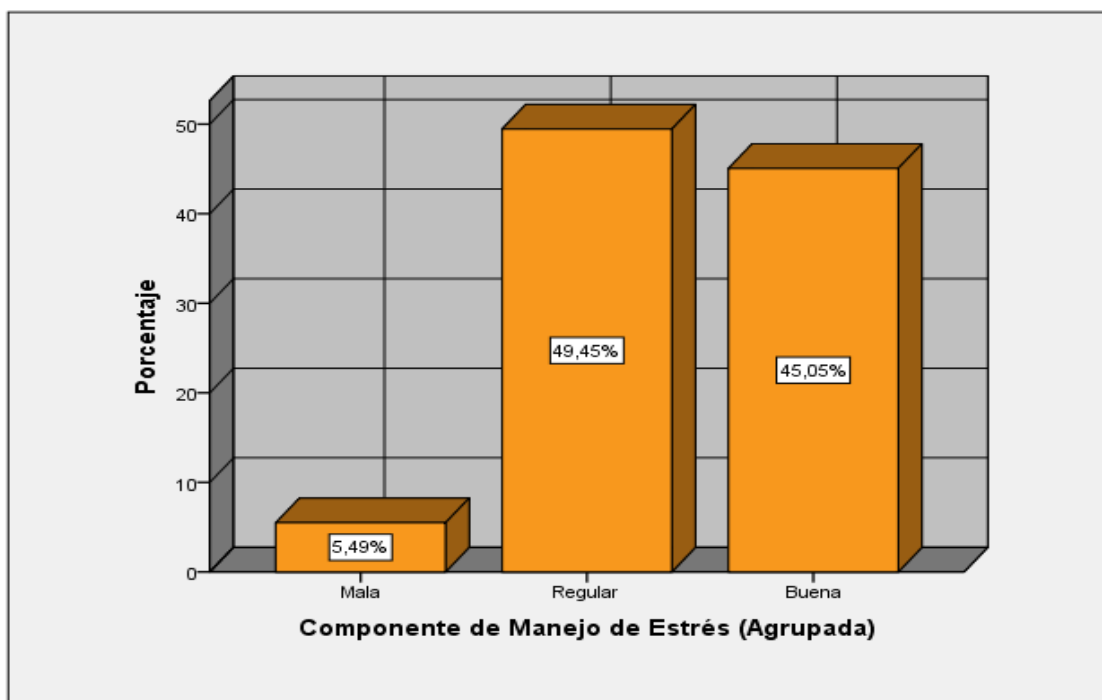


Figura 10: Dimensión 4: Componente de manejo de estrés

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 15 y figura 10, se aprecian los resultados de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 45 trabajadores afirman que un tienen un manejo de estrés regular representado por el 49.45%. Por otro lado, 41 trabajadores afirman que tienen un buen manejo de estrés que representa el 45,05%. Asimismo, 5 trabajadores encuestados consideran que tienen un mal manejo de estrés, representado por un 5.49%.

Tabla 16

Frecuencia V1-D5: Componente de estado de ánimo general

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mala	9	9,89	9,9	9,9
Regular	28	30,77	30,8	40,7
Buena	41	45,09	45,1	85,7
Muy buena	13	14,29	14,3	100,0
Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

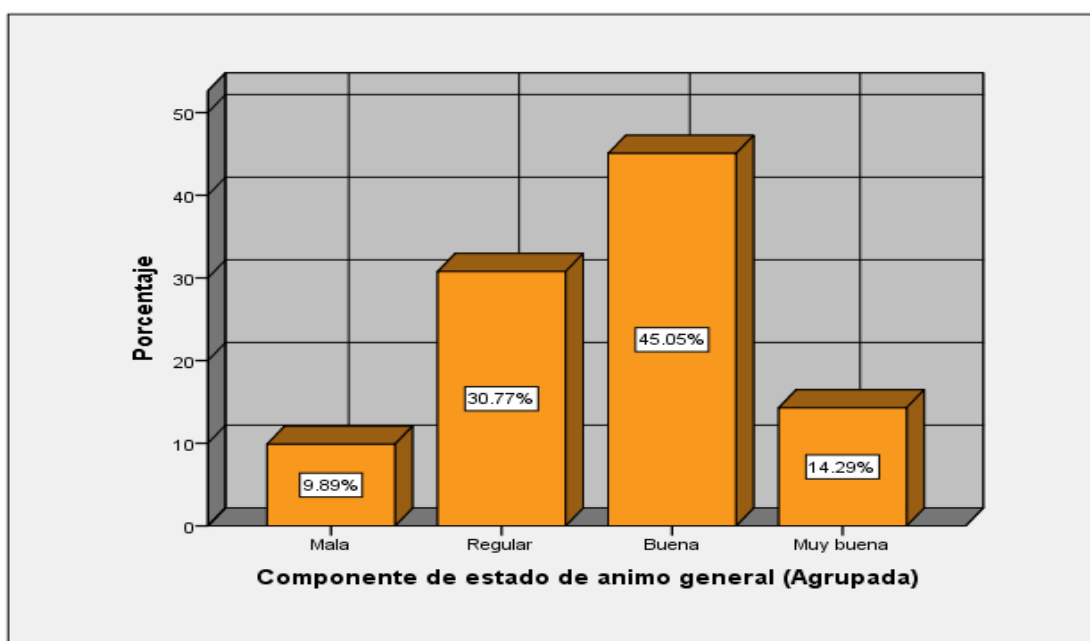


Figura 11: Dimensión 5 –Componente de estado de ánimo general

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 16 y figura 11, se aprecian los resultados de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 41 trabajadores afirman que tienen un buen estado de ánimo general que representa el 45.09%. Por otro lado, 28 trabajadores afirman que tienen regular el estado de ánimo general que representa el 30,77%. Asimismo, 13 trabajadores encuestados consideran que tienen muy mal el manejo del estado de ánimo general, representado por un 14.29%. Finalmente, 9 trabajadores encuestados afirman que tienen un mal manejo del estado de ánimo general, representado por un 9.89%.

Tabla 17

Frecuencia de la V2: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	13	14,29	14,3	14,3
	Neutro	63	69,23	69,2	83,5
	Satisfecho	15	16,48	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V24

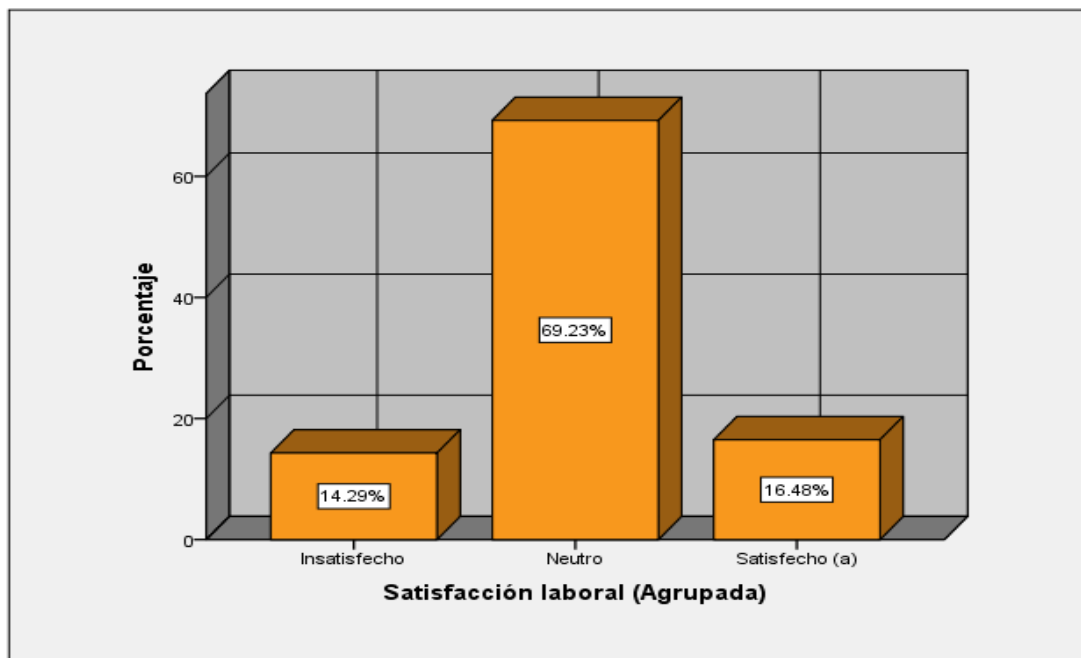


Figura 12: Variable 2- Satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 17 y figura 12, se aprecian los resultados de la V2, de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 63 trabajadores afirman que su Satisfacción laboral es neutra con la institución que representa el 69.23%. Por otro lado, 15 trabajadores afirman que están satisfechos con la institución que representa el 16,48%. Asimismo, 13 trabajadores afirman que están insatisfechos con la institución, representado por un 14.29%. En conclusión la mayoría los trabajadores administrativos, afirman que su Satisfacción laboral es neutra con la institución.

Tabla 18

Frecuencia de la V2- D1: Factores extrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	22	24,18	14,3	24,2
	Neutro	69	75,82	69,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

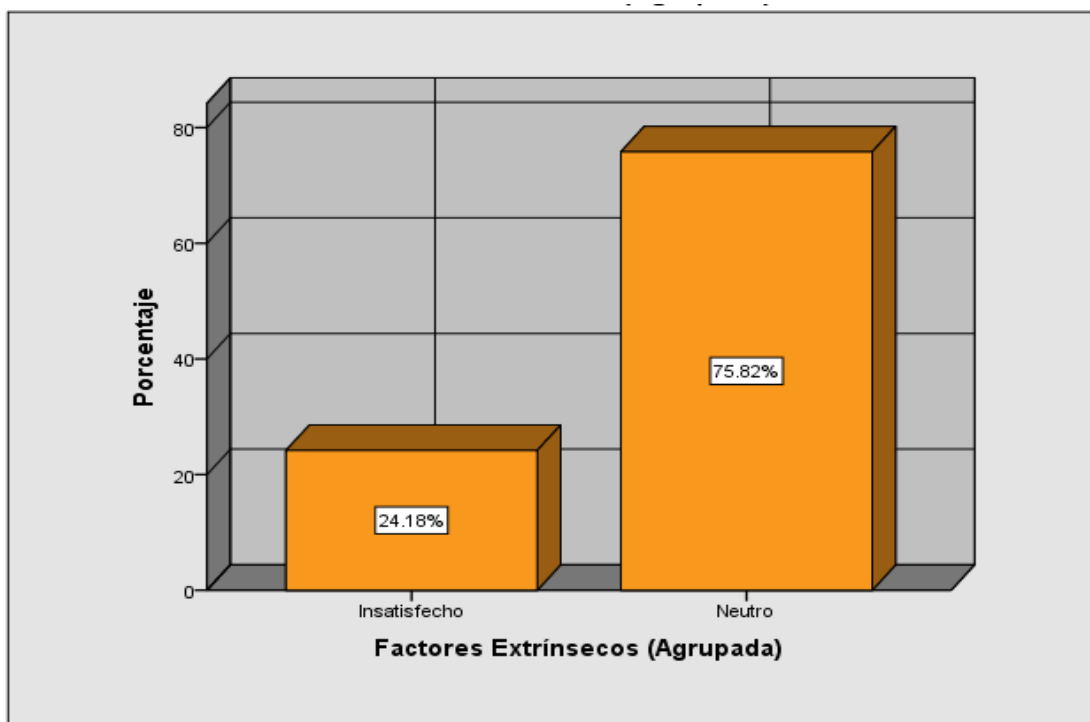


Figura 13: Dimensión 1: Factores extrínsecos

Fuente: Programa SPSS V24

Al observar la tabla 18 y figura 13 se aprecian de los 91 trabajadores administrativos, 69 trabajadores afirman que se encuentran neutros con los factores extrínsecos de la institución que representa el 75,82%. Asimismo, 22 trabajadores encuestados afirman que se encuentran insatisfechos con los factores extrínsecos de la institución que representa el 24,18%.

Tabla 19

Frecuencia de la V2- D2: Factores intrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	10	10,99	11,0	11,0
	Neutro	15	16,48	16,5	27,5
	Satisfecho	51	56,04	56,0	83,5
	Muy Satisfecho	15	16,48	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25

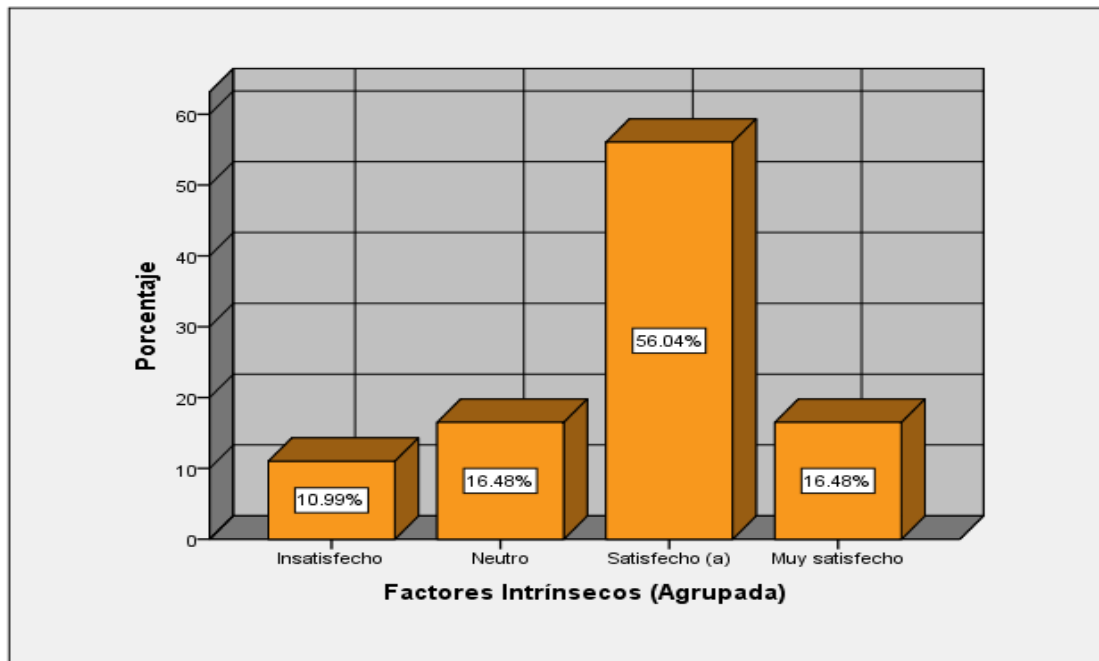


Figura 14: Dimensión 2: Factores intrínsecos

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 19 y figura 14, se aprecian que de los 91 trabajadores administrativos encuestados, 51 trabajadores afirman que se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos que representa el 56,04%. Por otro lado, 15 trabajadores afirman que se encuentran neutros con los factores intrínsecos representado por el 16,48%. Asimismo, 15 trabajadores encuestados se encuentran muy satisfechos con los factores intrínsecos representado por un 16,48%. Finalmente, 10 trabajadores firman que se encuentran muy insatisfechos con los factores intrínsecos, que representa el 10,99%.

4.1.4 Tablas cruzadas en relación a los objetivos de la investigación

Tabla 20

Tabulación cruzada entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
		Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	
Inteligencia emocional (Agrupada)	Mala	10	2	0	12
	Regular	3	57	14	74
	Buena	0	4	1	5
Total		13	63	15	91

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

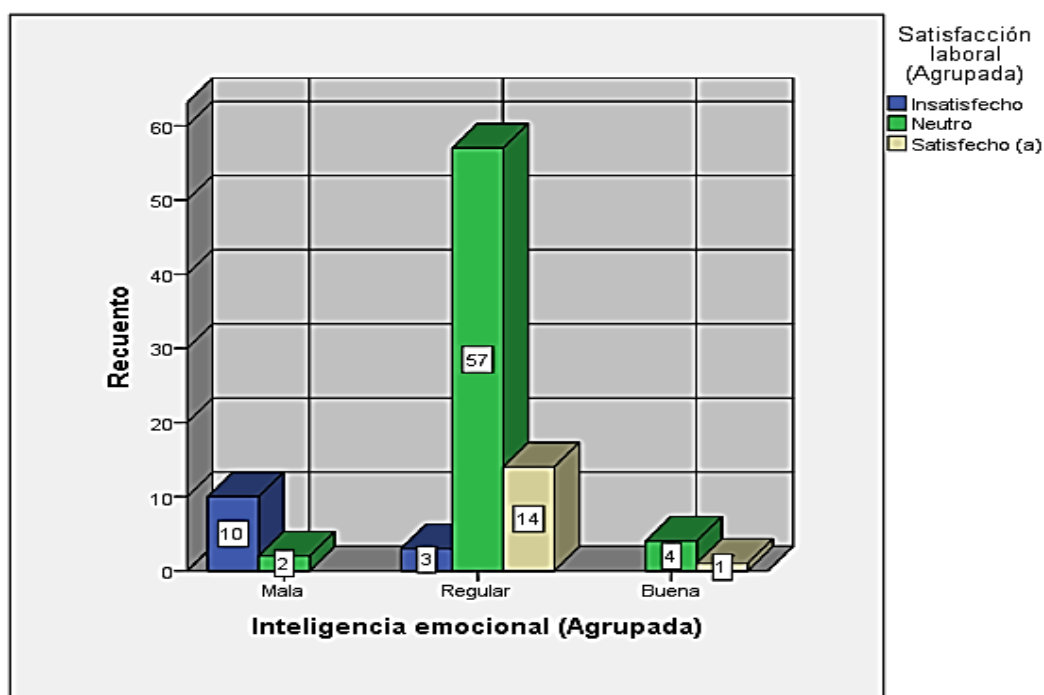


Figura 15: Tabulación cruzada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 20 y figura 15, se observan la mayor cantidad, es decir 74 encuestados tienen una inteligencia emocional regular y se encuentran neutros con la satisfacción laboral. Seguidamente 12 encuestados tienen una inteligencia emocional mala y se sienten insatisfechos con la institución. Asimismo 5 encuestados tienen una inteligencia emocional buena y se sienten satisfechos.

Tabla 21

Tabulación cruzada entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
		Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	
Componente intrapersonal (Agrupada)	Muy mala	1	0	0	1
	Mala	8	40	5	53
	Regular	4	23	10	37
Total		13	63	15	91

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

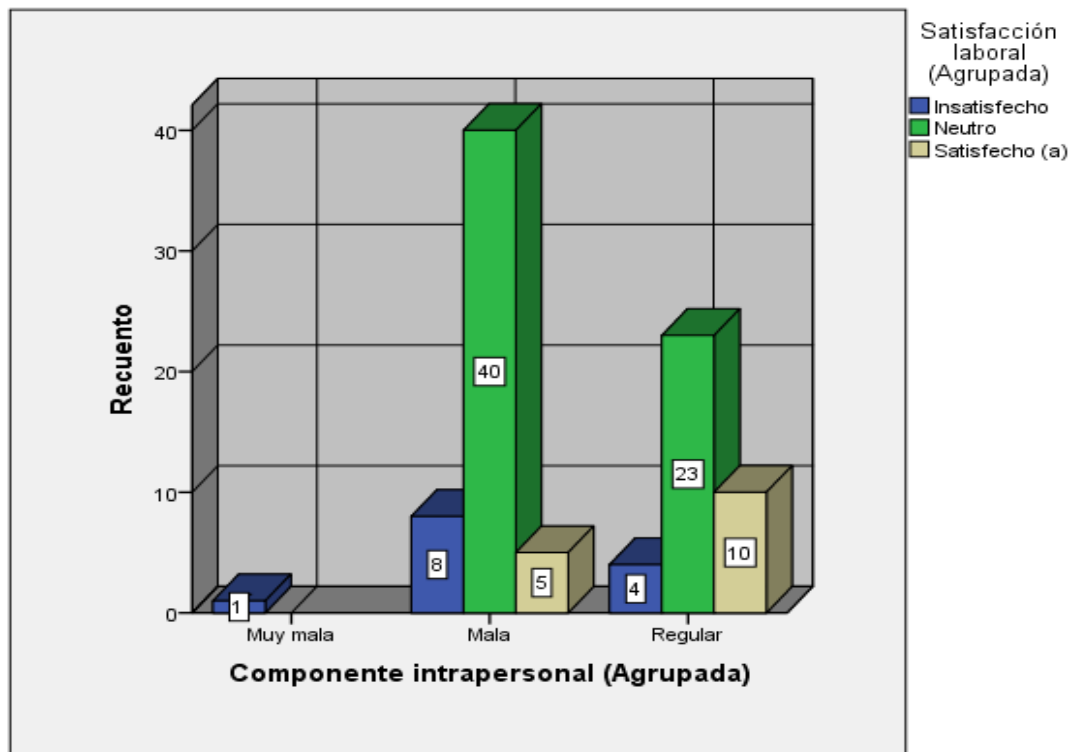


Figura 16: Tabulación cruzada entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 21 y figura 16, se observan la mayor cantidad, es decir 53 encuestados tienen un componente intrapersonal mala y se encuentran insatisfechos con la institución. Seguidamente 37 encuestados tienen una inteligencia emocional regular y se encuentran neutros con la se sienten satisfechos con la institución. Asimismo un 01 encuestado tiene una inteligencia emocional muy mala y se encuentran insatisfechos con la institución

Tabla 22

Tabulación cruzada entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
		Muy Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	
Componente interpersonal (Agrupada)	Muy mala	1	1	0	2
	Mala	5	12	0	17
	Regular	7	50	15	72
Total		13	63	15	91

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

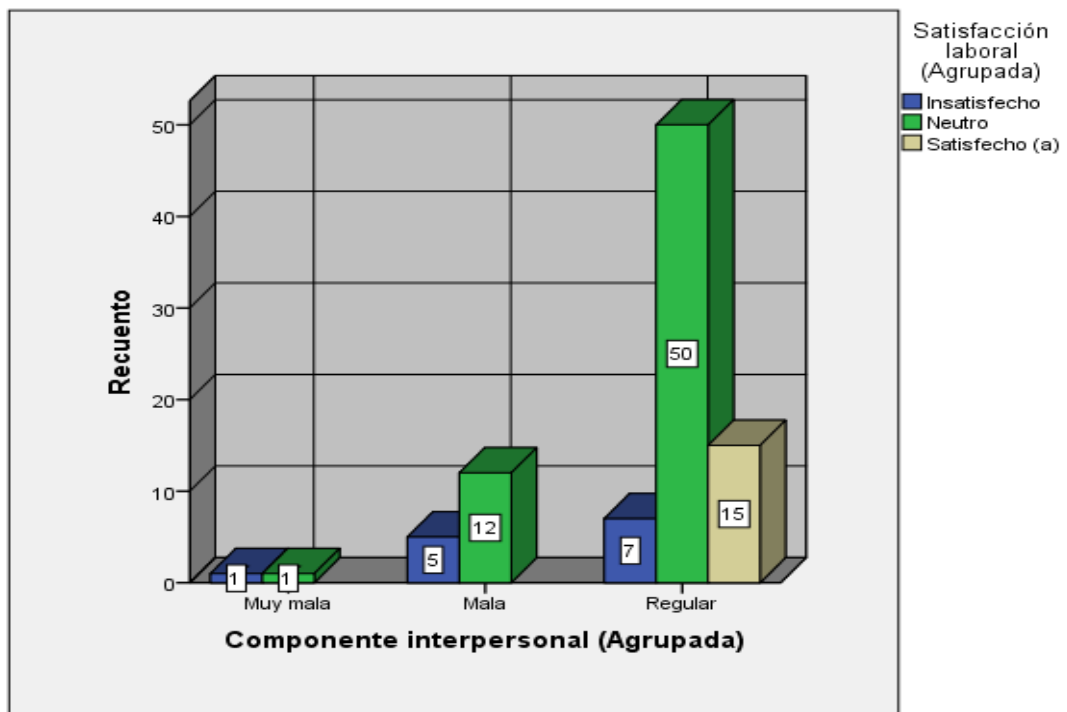


Figura 17: Tabulación cruzada entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 22 y figura 17, se observan la mayor cantidad, es decir 72 encuestados tienen un componente interpersonal regular y se encuentran satisfechos. Seguidamente 17 encuestados tienen una componente interpersonal mala y se sienten insatisfechos con la institución. Asimismo 2 encuestados tienen una componente interpersonal muy mala y se sienten insatisfechos con la institución.

Tabla 23

Tabulación cruzada entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
	Muy Insatisfecho	Neutro	Muy Satisfecho	
Componente de adaptabilidad (Agrupada)				
Muy mala	6	3	0	9
Mala	5	18	4	27
Regular	2	42	11	55
Total	13	63	15	91

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

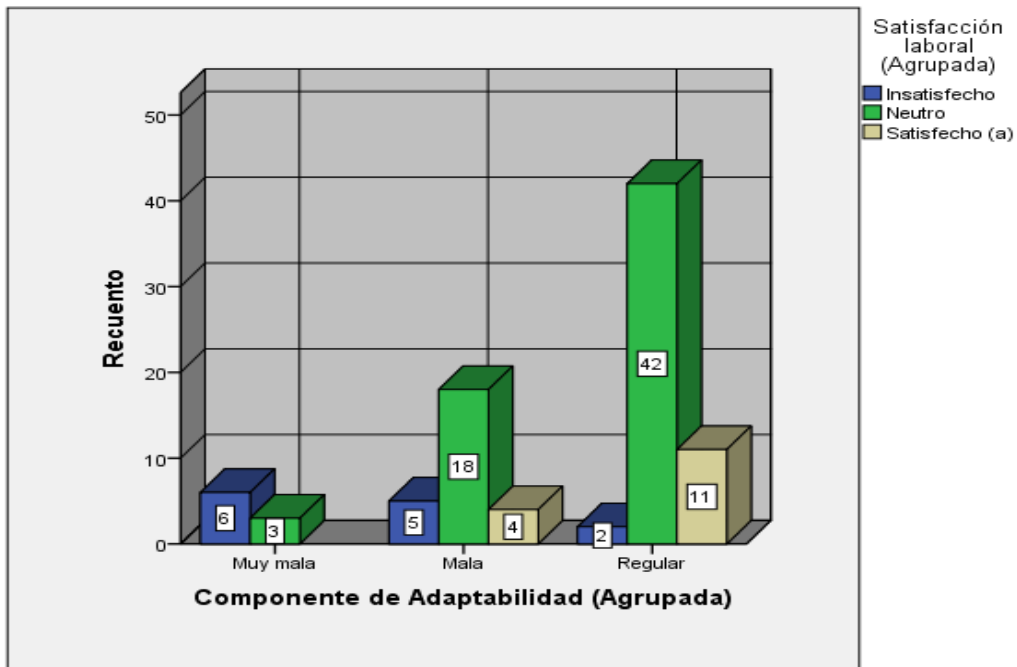


Figura 18: Tabulación cruzada entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 23 y figura 18, se observan la mayor cantidad, es decir 55 encuestados tienen un componente de adaptabilidad regular y se encuentran neutros con la satisfacción laboral. Seguidamente 27 encuestados tienen un componente de adaptabilidad mala y se sienten insatisfechos con la institución. Asimismo 9 encuestados tienen un componente de adaptabilidad muy mala y se sienten insatisfechos.

Tabla 24

Tabulación cruzada entre componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
		Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	
Componente de manejo de estrés (Agrupada)	Mala	3	2	0	5
	Regular	10	22	13	45
	Buena	0	39	2	41
Total		13	63	15	91

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

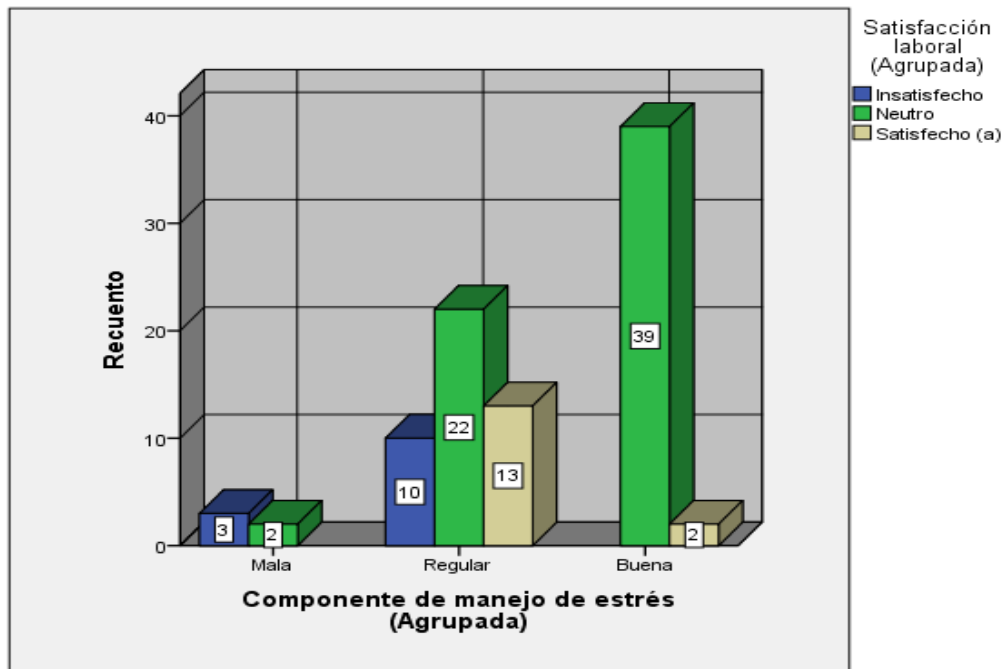


Figura 19: Tabulación cruzada entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 24 y figura 19, se aprecian la mayor cantidad, es decir 45 encuestados tienen una componente de manejo de estrés buena y se encuentran satisfechos. Seguidamente 41 encuestados tienen una componente de manejo de estrés regular y se sienten insatisfechos con la institución. Asimismo 5 encuestados tienen un componente de manejo de estrés emocional mala y se sienten insatisfechos con la institución.

Tabla 25

Tabulación cruzada entre el componente de estado de ánimo general y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral (Agrupada)			Total
		Muy Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	
Componente de estado de ánimo general (Agrupada)	Mala	7	2	0	9
	Regular	6	9	13	28
	Buena	0	40	1	41
	Muy buena	0	12	1	13
Total		13	63	15	91

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 24

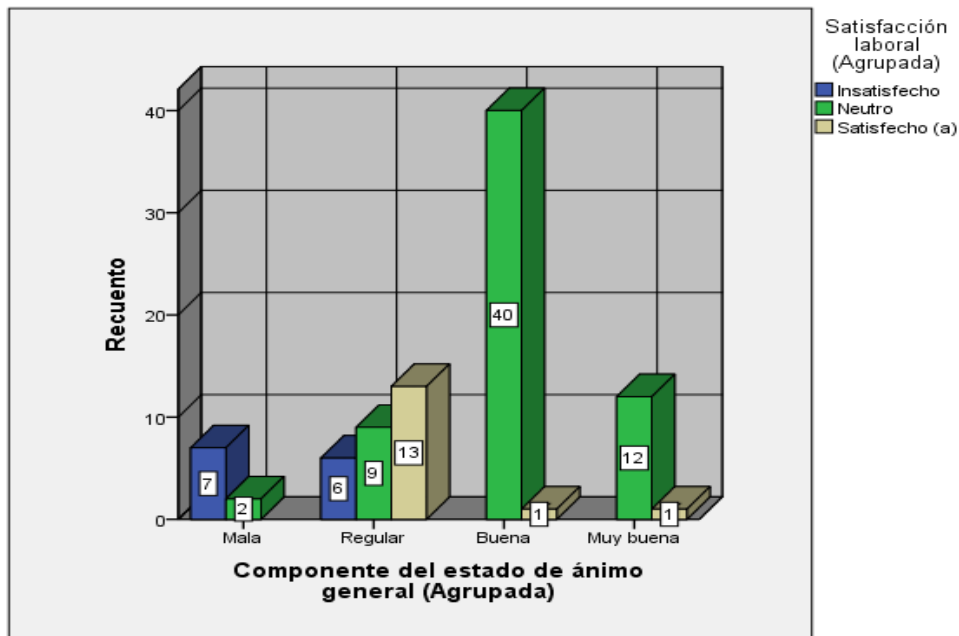


Figura 20: Tabulación cruzada entre el componente de estado de ánimo general y la satisfacción laboral

Fuente: Programa SPSS V24

En la tabla 25 y figura 20, se contemplan la mayor cantidad, es decir 41 encuestados tienen un componente de estado de ánimo general buena y se encuentran satisfechos. Seguidamente 28 encuestados tienen una componente de estado de ánimo general regular y se sienten satisfechos. Asimismo 13 encuestados tienen una componente de estado de ánimo general muy buena se sienten satisfechos. Por ultimo 9 encuestados tienen un componente de estado de ánimo general mala y se encuentran insatisfechos.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

En relación a los problemas y objetivos planteados en la investigación, se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, junto a los resultados obtenidos de la evaluación del coeficiente de Rho de Spearman, el valor esperado es $p < 0,05$, es decir, para los valores menores a 0,05, se acepta la hipótesis alterna, debido que el nivel de correlación es significativa, en caso contrario para los valores $p > 0,05$, valores que superen 0,05 se acepta la hipótesis nula, debido a que no hay correlación significativa.

Tabla 26

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-9 a -99
Correlación negativa alta	-7 a -89
Correlación negativa moderada	-4 a -69
Correlación negativa baja	-2 a -39
Correlación negativa grande muy bajo	01 a -19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	01 a -19
Correlación positiva baja	2 a 39
Correlación positiva moderada	4 a 69
Correlación positiva alta	7 a 89
Correlación positiva muy alta	9 a 99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández, et al, metodología de la investigación, 2010, p. 322

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

Tabla 27

Correlación entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral

			Inteligencia emocional (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Inteligencia emocional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	91	91
	Satisfacción laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,463***	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	91	91

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V24

Como se muestra en la tabla 27, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman $r = ,463^{**}$ con nivel de significancia de 0.001, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

Tabla 28

Correlación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral.

			Componente intrapersonal (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,368***
		Sig. (bilateral)		,001
		N	91	91
	Factores motivacionales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,368**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	91	91

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V24

Como se demuestra en la tabla 28, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman $r = ,368^{**}$ con nivel de significancia de 0.001, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva baja entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.

Tabla 29

Correlación entre el Componente interpersonal y la satisfacción laboral

			Componente interpersonal (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,256**
		Sig. (bilateral)		,014
		N	91	91
	Factores motivacionales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,256**	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	
		N	91	91

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V24

Como se muestra en la tabla 29, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman $r = ,256^{**}$ con nivel de significancia de 0.014, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que existe una correlación positiva baja entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac – 2019.

H_a: Existe relación significativa entre el Componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac – 2019.

Tabla 30

Correlación entre el Componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral

			Componente de adaptabilidad (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso afectivo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Factor es motivacionales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V24

Como se muestra en la tabla 30, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman $r = ,463^{**}$ con nivel de significancia de 0.000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac – 2019.

H_a: Existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac – 2019.

Tabla 31

Correlación entre Componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral

			Componente de Manejo de estrés (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Compromiso afectivo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,296**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	91	91
	Factores higiénicos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,296**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	91	91

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V24

Como se muestra en la tabla 31, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman $r = ,296^{**}$ con nivel de significancia de 0.004, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva baja entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac – 2019.

H_a: Existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac – 2019.

Tabla 32

Correlación entre estado de ánimo general y la satisfacción laboral

			Componente de estado de ánimo general (Agrupada)	Satisfacción laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	compromiso normativo (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,279** ,007
		N	91	91
	factores motivacionales (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,279** ,007	1,000
		N	91	91

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de datos en el SPSS V25

Como se muestra en la tabla 32, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman $r = ,279^{**}$ con nivel de significancia de 0.007, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva baja entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos que contrastan en la presente investigación pretende determinar si la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción laboral aplicado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019. A continuación, se expone la comparación de los resultados en base a las teorías, de acuerdo a objetivos e hipótesis planteados:

Primero: En el presente estudio se ha planteado como objetivo general, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019. En la tabla 27, se puede observar claramente que si existe correlación entre las dos variables con un coeficiente de correlación de 0.463** (rho de Spearman), lo cual indica que existe una correlación positiva moderada.

Por lo tanto, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir que, si la inteligencia emocional en esta institución aumenta, también aumentará la satisfacción laboral de los trabajadores; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a deducir que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Resultado que se contrasta con las investigaciones y teorías encontradas, como dice Ojeda (2017), en su investigación titulada: Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017, ha concluido que existe correlación significativa positiva considerable entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, la cual influye de manera positiva en la mejora del desempeño y el logro de los objetivos en la empresa. De la misma manera Condori (2017), en la investigación titulada: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017, ha concluido que la inteligencia emocional influye de manera directa significativamente en la satisfacción laboral a mayor inteligencia emocional será mayor la satisfacción laboral. La Situación que se da en la institución de estudio, puesto que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, están de acuerdo con la inteligencia emocional que se ejerce por parte de la institución.

Contrastando los resultados con las bases teóricas, también menciona que la inteligencia emocional es la capacidad habilidad destreza de conocerse a sí mismo y conocer a los demás, practicar la empatía, en el cual se pretende que los trabajadores se adapten y enfrenten las demandas, presiones del medio (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p.132). En el cual se debe mantener relaciones de jefe – subordinado – compañeros a través de capacitaciones, estrategias en el cual necesita gozar de emociones saludables y estables para que se desarrollen de una mejor manera y sean personas de éxito.

Asimismo de acuerdo a la teoría y al resultado obtenido se menciona que se enfoca en la relación de un individuo con el trabajo siendo fundamental e imprescindible y construir relaciones favorables y mejorar las situaciones de vida en el centro de trabajo, así mismo lo señala (Herzberg, 1959, citado en Robbins & Judge, 2009, p. 178). También señala Arbaiza (2010) Diversos autores han contribuido también al estudio de la satisfacción laboral y explican como las emociones influyen en la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general alterna que establece que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac por ende, es decir, a medida que la inteligencia emocional se incrementa, también se incrementa la satisfacción laboral y viceversa.

Segundo: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 1, establecer la relación que existe entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac. En la tabla 28 de correlación muestra que, si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0 ,368**, lo cual indica que existe una correlación positiva baja. Este resultado nos revela que ambas dimensiones sufren los mismos cambios, es decir que, ante una mejora del componente interpersonal en esta institución, la satisfacción laboral de estos también aumentará; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación

es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a conocer que este resultado es suficiente confiable.

Resultado que se contrasta con la investigación realizada por Maucaylle (2017) titulada: Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, se encuentra el mismo nivel de correlación entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo; concluyen que existe una correlación positiva baja. Es decir que, los principales factores que influyen en la satisfacción laboral son aquellos que hacen referencia a la persona, y estos son el conocerse a sí mismo, asertividad, Autoconcepto que permiten a los trabajadores sentirse bien con el mismo y desarrollarse satisfactoriamente.

Contrastando los resultados con las bases teóricas, también menciona y coincide con el aporte teórico donde (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p.132), menciona que el componente intrapersonal es un factor que conoce y comprende las emociones, así como expresa sentimientos y comprende nuestras propias emociones e interrelacionarse entre trabajadores con el propósito de incrementar los sentimientos, expresarlo abiertamente, ser independientes, ser fuertes y confiar en la realización de nuestras ideas y creencias, y en tanto a la satisfacción laboral explican como las emociones influyen en la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha. Arbaiza (2010)

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica¹ alterna que establece que existe relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, si el componente interpersonal son ejecutados adecuadamente los trabajadores logran los resultados de manera satisfactoria.

Tercero: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac. En la tabla 29, se puede observar claramente que, si existe

correlación entre las dos dimensiones con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0 ,256**, lo cual indica que existe una correlación positiva baja. Es decir, si el componente interpersonal en esta institución aumentan, también aumentará la satisfacción laboral; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precisión.

Resultado que se confirma con la investigación Suca (2018) en la investigación titulada: Inteligencia emocional y relaciones interpersonales laborales de los docentes en la Facultad de Ciencias de la empresa, donde ha concluido que existe relación positiva moderada significativa entre la satisfacción laboral y relaciones interpersonales laborales que, al analizar la relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral, se afirma que existe una correlación positiva baja entre el, es decir que a medida que se incrementa el componente interpersonal que son la empatía, relaciones interpersonales incrementa la satisfacción laboral de los trabajadores lo cual es vital para lograr los objetivos de la institución.

Contrastando los resultados con las bases teóricas, también se menciona que el componente interpersonal entiende a la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias. (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p.132). Los trabajadores deben mostrar sensibilidad hacia otros cómo las demás personas que le rodean se sienten y caracterizadas por el de dar y recibir afecto influyen en la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha. Arbaiza (2010)

Por consiguiente en bases a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que están constantemente relacionadas de acuerdo a los datos obtenidos indicando que la municipalidad distrital al generar el componente interpersonal adecuadamente lograra una satisfacción laboral de sus trabajadores.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 2 alterna que establece que existe relación significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San

Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac , es decir cuánto más este bien direccionados el componente interpersonal la satisfacción de los trabajadores aumentarán.

Cuarto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 3, Establecer la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac. En la tabla 30 de correlación muestra que si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.463** con el cual se afirma que existe una correlación positiva moderada. Por consiguiente, que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, a medida que el componente de adaptabilidad se incrementa, también se incrementa la satisfacción laboral; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precisión

Resultado que se contrasta con la investigación En tanto en la investigación realizada por Maucaylle (2017) titulada: Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017, existe correlación entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo; la correlación ($r = ,425^{**}$, $p = ,001 < 0,05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada entre el componente de adaptabilidad, se encuentra en el mismo nivel de correlación.

Contrastando los resultados con las bases teóricas, también menciona y coincide con el aporte teórico donde, menciona que el componente de adaptabilidad es un factor que gestiona y controla las emociones de una manera efectiva, (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p.132) con el propósito de adaptarse y hacer frente a las demandas tomando una actitud positiva frente a los cambios y acontecimientos, influyendo en la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha. Arbaiza (2010)

Por consiguiente en bases a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que están constantemente relacionadas de acuerdo a los datos obtenidos indicando que al generar el componente de adaptabilidad (cambios, demanda) adecuadamente lograra una satisfacción laboral de sus trabajadores.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 3 alterna que establece que existe relación significativa entre relación que existe entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, es decir, si los factores motivacionales son ejecutados adecuadamente los trabajadores lograran los resultados de manera eficiente.

Quinto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 4, establecer la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac. En tabla 31, se puede observar claramente que, si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,296**, lo cual indica que existe una correlación positiva baja. Es decir, si el componente de manejo de estrés en esta institución aumentan, también aumentará la satisfacción laboral, y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación a los trabajadores administrativos, asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, la cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precesión.

Resultado que se afirma con la investigación como dice Maucaylle (2017), en su trabajo de investigación Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017, no se encuentra un nivel de correlación entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo; el resultado demuestra que existe una correlación positiva moderada, donde ha concluido que el componente de manejo de estrés influye de forma significativa en el desempeño de los trabajadores.

Contrastando los resultados con las bases teóricas, también menciona y coincide con el aporte teórico donde, menciona que el componente de manejo de estrés, se adapta y soluciona problemas personales e interpersonales. (Bar-On, 1997, citado en

Ugarriza, 2001, p.132) con el propósito que permite tomar acciones concretas frente a los problemas que se suscitan, sin perder el control de las emociones y temperamento, influyendo en la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha. Arbaiza (2010)

Por consiguiente en bases a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que están constantemente relacionadas de acuerdo a los datos obtenidos indicando que al aplicar el componente, adecuadamente se lograra una plena satisfacción laboral de sus trabajadores. Por lo tanto si no se aplica el trabajador no controlara sus emociones y estará insatisfecho lo cual traerá graves consecuencias.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 4 alterna que establece que existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, es decir cuánto más este bien direccionados los factores motivacionales la eficacia de los trabajadores aumentaran.

Sexto: En el presente estudio se ha planteado como objetivo específico 5, establecer la relación que existe entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac. En tabla 32, se puede observar claramente que, si existe correlación entre ambas dimensiones con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,279**, lo cual indica que existe una correlación positiva baja. Es decir, si el componente de estado de ánimo general en esta institución aumentan, también aumentará la satisfacción laboral, y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación a los trabajadores administrativos, asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, la cual da a entender que este resultado es bastante confiable en precisión.

Resultado que se afirma con la investigación como dice Maucaylle (2017) titulada: Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017, no se encuentra el mismo nivel de correlación entre el componente de estado de ánimo general

y el conflicto funcional en el personal administrativo; demuestra que existe una correlación positiva moderada.

Contrastando los resultados con las bases teóricas, también menciona y coincide con el aporte teórico donde, menciona que el componente del estado de ánimo general es capaz de generar estados de ánimo positivos, auto-motivarse. (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p.132). El componente permite automatizarnos y solucionar problemas diversos a través de la satisfacción laboral y muchos de ellos alegan que la satisfacción está estrechamente relacionada con la motivación. Cabe recalcar que una persona satisfecha con su trabajo, no necesariamente está motivada, pero toda personas motivada, estará satisfecha. Arbaiza (2010)

Por consiguiente en bases a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que están constantemente relacionadas de acuerdo a los datos obtenidos indicando que al generar el componente del estado de ánimo general adecuadamente lograra una satisfacción laboral de sus trabajadores.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 5 alterna que establece que existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, es decir cuánto más este bien direccionados el componente del estado de ánimo general de los trabajadores la satisfacción laboral aumentarán.

CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019; tal como se muestra en los resultados donde el coeficiente de correlación rho de Spearman es de $r = 0,463^{**}$, con nivel de significancia de 0.001, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), lo cual indica que a medida que se incrementa la inteligencia emocional, también se incrementara la satisfacción laboral, y viceversa. Por lo tanto se concluye que se cumplió con el objetivo general de la presente investigación.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva baja entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019., tal como se muestra en los resultados donde el coeficiente de correlación rho de Spearman es de $r = 0,368^{**}$ con nivel de significancia de 0.001, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), ello demuestra, que a medida que se incrementa el componente intrapersonal, también se incrementara la satisfacción laboral. Por lo tanto se concluye que se cumplió con el primer objetivo específico de la presente investigación.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva baja entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019., tal como se muestra en los resultados donde el coeficiente de correlación rho de Spearman es de $r = 0,256^{**}$ con nivel de significancia de 0.014, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), demuestra, que a medida que se incrementa el componente interpersonal, también se incrementara la satisfacción laboral, y viceversa. Por lo tanto se concluye que se cumplió con el segundo objetivo específico de la presente investigación.
4. Con respecto al tercer objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo,

Andahuaylas - Apurímac, 2019., tal como se muestra en los resultados donde el coeficiente de correlación rho de Spearman es de $r = 0,463^{**}$ con nivel de significancia de 0. 000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), se demuestra, que a medida que se incrementa el componente de adaptabilidad, también se incrementara la satisfacción laboral, y viceversa. Por lo tanto se concluye que se cumplió con el tercer objetivo específico de la presente investigación.

5. Con respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva baja entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019., tal como se muestra en los resultados donde el coeficiente de correlación rho de Spearman es de $r = 0,296^{**}$ con nivel de significancia de 0. 004, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), demuestra, que a medida que se incrementa el componente de manejo de estrés, también se incrementara la satisfacción laboral, y viceversa. Por lo tanto se concluye que se cumplió con el cuarto objetivo específico de la presente investigación.

6. Con respecto al quinto objetivo específico, se determinó que existe una correlación positiva baja entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019., tal como se muestra en los resultados donde el coeficiente de correlación rho de Spearman es de $r = 0,279^{**}$ con nivel de significancia de 0. 007, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), demuestra, que a medida que se incrementa el componente del estado de ánimo general, también se incrementara la satisfacción laboral, y viceversa. Por lo tanto se concluye que se cumplió con el quinto objetivo específico de la presente investigación.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos con la presente investigación se llega a recomendar lo siguiente:

- a. En la Municipalidad distrital de San Jerónimo se debe desarrollar la inteligencia emocional en los trabajadores administrativos en sus componentes intrapersonales, interpersonales, adaptación, manejo de estrés, se debe realizar capacitaciones, asesorías, temas de desarrollo personal y profesional con el propósito de fortalecer la satisfacción de los trabajadores.
- b. Fomentar las relaciones intrapersonales en la persona, mediante la autoconfianza, autocontrol, comunicación asertiva y motivación para ofrecer una vida sana y desempeñarse en el centro de trabajo, hacerle conocer que la municipalidad se preocupa por satisfacer sus necesidades, también se podría implementar talleres y deporte semanales.
- c. Realizar círculos de trabajo y talleres de mejoras en cuanto a la empatía que nos permite acercarnos a los demás, comprender y entender sus diferentes emociones, aprender a escuchar, aceptar la opinión de los demás, aceptar críticas constructivas, también se debe realizar el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales todo ello contribuirá a los trabajadores a mantener una actitud optima y potenciar la habilidad de relacionarse mejor con los demás en el trabajo y en lo personal, para alcanzar la satisfacción laboral y se sienta a gusto de trabajar en la institución.
- d. Fomentar la autonomía en la toma de decisiones y adaptarse a los cambios que se dan en la institución, implementar capacitaciones, charlas motivacionales tales como sobrellevar los problemas y promover el desarrollo personal a través de diferentes actividades de formación esto Facilitara la adaptación de cambios a su vez ayuda a sentir mayor confianza se sentirán respaldados con la institución.
- e. Se sugiere la ayuda profesional (Psicólogo) ya que brindara herramientas técnicas y estrategias que permitan afrontar de forma más adaptativa. Asimismo se debería implementar talleres de técnicas de relajación, Inoculación del estrés,

Terapia cognitiva y finalmente la técnica de toma de decisiones y llevar una buena interrelación entre trabajadores, jefes y personas del entorno.

- f. la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, debe de dar mayor énfasis en el trabajador ya que a través de ellos se realizan las metas y objetivos propuestos. Se debería invertir en un plan de capacitación, formarlos personal y profesionalmente, cada persona es un mundo y todos merecen un buen trato porque son valiosas y únicas, mantener una salud mental sana beneficiara posteriormente su productividad, compromiso, logros, reconocimientos, serán más felices y más satisfechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Arias, F. & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. Mexico: Rotoño Color S.A.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme, C. A.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación*. Mexico: Editorial Eumed .net.
- Baylon, O. (09 de 05 de 2014). *Capacitación y Desarrollo de personal*. Recuperado el 12 de 03 de 2019, de Geopolis: <http://geopolis.com/la-capacitacion-de-personal>
- Bradberry, T. (27 de 03 de 2018). *Gestión*. Recuperado el 01 de 07 de 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inteligencia-emocional-necesitas-230263>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Peru: San Marcos.
- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la micro red cono sur Juliaca*. (tesis de pregrado), Universidad Peruana Union, Juliaca.
- Fleischhacker, L. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado con el personal de salud de diagnóstico por imágenes, policlínica*. (tesis de pregrado), Universidad de Rafael Landívar, Guatemala.
- García, G. (27 de 03 de 2017). *Autosport*. Recuperado el 27 de 06 de 2019, de <https://www.sport.es/es/motor/destacados/noticias/trending/ford-implantara-formacion-en-inteligencia-emocional-en-europa-5930619>
- Goleman, H. (2004). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Books.
- Goleman, H. (2000). *Inteligencia Emocional en las Organizaciones*. Brcelona, España: Kairos.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional* (8va ed.). Mexico: International Thomson Editores S.A.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2008). *Administración Estratégica*. México: Thomson Learning.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma ed.). México: McGraw Hill.
- Londoño, C. (2008). *Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia Emocional y Social en la empresa*. Madrid, España: FC Editorial.
- Maucaylle, W. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Medina, I. (05 de 01 de 2018). *Trome*. Obtenido de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>
- Newbold, P. C. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. España: Pearson Education S.A.
- Ojeda, S. K. (2017). *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de lima*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Pacheco, A., & Stefanía, D. (2015). *La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.* (tesis de pregrado), Universidad Central Del Ecuador, Quito.
- Pereda J., López T., Gonzales F. (12 de Junio de 2016). La inteligencia emocional como habilidad. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27, 120.
- Quispe, M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la dirección sub regional de transportes y comunicaciones Chanka, Andahuaylas, 2018*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Randstad , W. (21 de 03 de 2016). *Randstad*. Recuperado el 2019 de 06 de 30, de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2017/03/el-79-por-ciento-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México S.A.
- Salas, p. (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales*. (tesis de pregrado), Universidad de las Américas, Ecuador.

- Solís, G. (2016). *El liderazgo y su relación con el empowerment de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas .
- Suca, S. (2018). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales laborales de los docentes en la facultad ciencias de la empresa, 2018*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Tejedo, E. (2011). *Satisfacción laboral y calidad de vida profesional, relación con variables socio demográficas, laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares*. (Tesis Doctoral), Universidad de las Islas Baleares, España.
- Ugariza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Redalyc*, (4)(129-160). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>
- Werther, w., & Davis, K. (2000). *Administración de personal y Recursos Humanos*. Mexico: Graw Hill.
- Yábar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina*. (tesis de pregrado), Universidad de la Molina, Lima.

ANEXOS

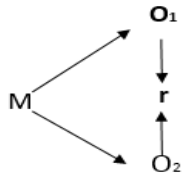
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	variables y dimensiones
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación existente entre Inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Qué relación existe entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de en la municipalidad distrital, de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación existente entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Establecer la relación que existe entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el componente</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>El componente intrapersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p> <p>El componente interpersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los</p>	<p>VARIABLE I:</p> <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>DIMENSIÓN 01: Componente Intrapersonal</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia <p>DIMENSIÓN 02: Componente interpersonal</p> <p>Indicadores.</p>

<p>trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac 2019?</p>	<p>interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el componente de manejo de estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el componente del estado de ánimo general y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de</p>	<p>trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, 2019.</p> <p>El componente de adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p> <p>El componente de manejo de estrés se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p> <p>El componente del estado de ánimo general se relaciona significativamente y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad social <p>DIMENSIÓN 03: Componente de adaptabilidad Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución del problema • Prueba de la realidad • Flexibilidad <p>DIMENSIÓN 04: Componente de manejo de estrés Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos <p>DIMENSIÓN 05: Componente del estado de ánimo general Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimista <p>VARIABLE II: SATISFACCION LABORAL</p>
---	---	---	--

	San Jerónimo, 2019.		<p>DIMENSIÓN 01: Factores intrínsecos</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas de trabajo. • Relaciones con él supervisor. • Salario. • Seguridad en el empleo. • Oportunidades de crecimiento. <p>DIMENSIÓN 02: Factores extrínsecos</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Autonomía. • Ascensos. • Habilidades personales. • Logro. • Trabajo mismo
--	---------------------	--	--

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: Cuantitativa</p> <p>DISEÑO: El diseño de la investigación es, no experimental transversal, cuyo diseño es:</p>  <p>Dónde : M = Muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación entre las variables de estudio.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: La población está constituida por 91 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.</p> <p>MUESTRA: La muestra está conformada por el número total de 91 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach. • Distribución de frecuencias. • Tablas cruzadas • Rho de Spearman 	<p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario de Inteligencia emocional de Bar On 1997) Adaptado por Nelly Ugariza</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral Warr, Cook y Wall (1979) Adaptado por Pérez- Bilbao y Fidalgo.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURIMAC, 2019.

Variable	Dimensión Definición operacional	Indicadores
Variable 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL	<p>Dimensión 1: Componente intrapersonal</p> <p>Habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorregulación • Independencia
	<p>DIMENSIÓN 2: Componente interpersonal</p> <p>Conocer la emociones de quienes nos rodean intentando comprenderlas ponerse en su lugar, también recibir y dar afecto. Y manteniendo las reglas sociales siendo una persona honesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad social
	<p>DIMENSIÓN 3: Componente de adaptabilidad</p> <p>En este componente se debe Generar tantas soluciones como sea posible y tomar una decisión sobre la posible solución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solución del problema • Prueba de la realidad • Flexibilidad
	<p>DIMENSIÓN 4: Componente de manejo de estrés</p> <p>Tener una capacidad de enfrentar eventos estresantes y emociones fuertes sin derrumbarte, y enfrentar de forma positivamente al estrés o a nuestros impulsos controlando las emociones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de impulsos

	<p>DIMENSIÓN 5: Componente del estado de ánimo general</p> <p>Mantener una actitud positiva, sobrellevar a los problemas y adversidades mirar el lado bonito a la vida, sentirse satisfecho con la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo
Variable 2 SATISFACCIÓN LABORAL	<p>DIMENSIÓN 1: factores intrínsecos</p> <p>Plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.</p> <p>Por otra parte es el entendimiento personal pueden incrementarse o disminuirse alrededor de un individuo. Ejemplo el dinero, viajes, vacaciones, tiempo de trabajo. Cenas, coches, cosas materiales, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Reconocimiento • Logro o cumplimiento • Responsabilidad • Tareas estimulantes • Capacitación
	<p>DIMENSIÓN 2: factores extrínsecos</p> <p>Vienen a hacer la incentivación externa que dependerá de varios factores como por ejemplo el desempeño del individuo, habilidades y logros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas • Status • Factores sociales • Factores económicos • Políticas de la organización • Seguridad

Anexo 3: Matriz del instrumento de recojo de datos

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURIMAC, 2019

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° ÍTEMS	ÍTEMS O PREGUNTAS
VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	DIMENSIÓN 1 Componente intrapersonal	1. Comprensión emocional de sí misma Continuidad. 2. Asertividad 3. Autoconcepto 4. Autorrealización 5. Independencia	20%	5	1. Me resulta fácil expresar mis emociones en mi trabajo. 2. Cuando no estoy de acuerdo con alguien se lo puedo decir de una buena manera. 3. Me siento bien conmigo mismo en mi institución. 4. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan en mi centro de trabajo. 5. En mi institución tomo mis decisiones autónomamente.
	DIMENSIÓN 2 Componente interpersonal	6. Empatía 7. Relaciones interpersonales 8. Responsabilidad social	6.7%	3	6. Tengo la capacidad de comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo. 7. Soy una persona que mantengo buenas relaciones con mis compañeros en mi institución.

					8. Considero que es muy importante ser un ciudadano que respete la ley.
	DIMENSIÓN 3 Componente de adaptabilidad	9. Solución del problema 10. Prueba de la realidad 11. Flexibilidad	26.7 %	3	9. En las diversas situaciones de mi institución soy consciente de lo que sucede. 10. Trato de ser realista de lo que está pasando en el centro de trabajo. 11. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas en mi centro de trabajo.
	DIMENSIÓN 4 Componente de manejo de estrés	12. Tolerancia al estrés 13. Control de impulsos	26.6 %	2	12. Tengo la capacidad para controlar el estrés en mi institución. 13. Soy capaz de controlar mi carácter en mi institución.
	DIMENSIÓN 5 Componente del estado de ánimo general	14. Felicidad 15. Optimismo	20%	2	14. Soy una persona alegre en mi centro de trabajo. 15. Me siento optimista para seguir adelante, aun cuando las cosas se ponen difíciles en mi centro de trabajo.
	TOTAL		100%		15 Ítems

<p>VARIABLE 2:</p> <p>SATISFACCION LABORAL</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <p>Factores Extrínsecos</p>	<p>16. Condiciones físicas</p> <p>17. Status</p> <p>18. Compañeros de trabajo</p> <p>19. Superior inmediato</p> <p>20. Relaciones entre dirección y trabajadores</p> <p>21. Factores económicos</p> <p>22. Políticas de la organización</p> <p>23. Seguridad</p>	<p>50%</p>	<p>6</p>	<p>16. ¿Cómo me siento con las condiciones físicas de trabajo?</p> <p>17. ¿Cómo me siento con el puesto laboral que ocupo en la institución?</p> <p>18. ¿Cómo me siento con las relaciones que tengo con mis compañeros?</p> <p>19. ¿Cómo me siento con mi jefe superior inmediato de mi institución?</p> <p>20. ¿Cómo me siento con las relaciones entre la dirección y trabajadores de mi institución?</p> <p>21. ¿Cómo me siento con la remuneración que percibo, en mi institución?</p> <p>22. ¿Cómo me siento con mi horario establecido por la institución?</p> <p>23. ¿Cómo me siento con mi estabilidad en el empleo que tengo?</p>
--	---	--	------------	----------	---

	DIMENSIÓN 2			
	Factores intrínsecos	24. Autorrealización 25. Método de trabajo 26. Reconocimiento 27. Logros 28. Responsabilidad 29. Tareas estimulantes 30. Capacitación	50%	6
	TOTAL		100%	15 ítems



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de “**Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019**”. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que sea de acuerdo a su criterio. Es anónimo y confidencial. .

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género: Femenino () Masculino ()

1.2. Edad :
 a. Menos de 25 años ()
 b. de 26 a 35 años ()
 c. de 36 a 45 años ()
 d. de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:
 a. Primaria ()
 b. Secundaria ()
 c. Instituto Tecnológico ()
 d. Universidad ()

1.4. Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Para evaluar la variable N° 1 Inteligencia emocional, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: COMPONENTE INTRAPERSONAL	1	2	3	4	5
1	Me resulta fácil expresar mis emociones en mi trabajo.					
2	Cuando no estoy de acuerdo con alguien se lo puedo decir de una buena manera.					
3	Me siento bien conmigo mismo en mi institución.					

4	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan en mi centro de trabajo.					
5	En mi institución tomo mis decisiones autónomamente.					
	DIMENSIÓN: COMPONENTE INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
6	Tengo la capacidad de comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo.					
7	Soy una persona que mantengo buenas relaciones con mis compañeros en mi institución.					
8	Considero que es muy importante ser un ciudadano que respete la ley.					
	DIMENSIÓN: COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD	1	2	3	4	5
9	En las diversas situaciones de mi institución soy consciente de lo que sucede.					
10	Trato de ser realista de lo que está pasando en el centro de trabajo.					
11	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas en mi centro de trabajo.					
	DIMENSIÓN: COMPONENTE DE MANEJO DE ESTRÉS	1	2	3	4	5
12	Tengo la capacidad para controlar el estrés en mi institución.					
13	Soy capaz de controlar mi carácter en mi institución.					
	DIMENSIÓN: COMPONENTE DE ESTADO DE ANIMO GENERAL	1	2	3	4	5
14	Soy una persona alegre en mi centro de trabajo.					
15	Me siento optimista para seguir adelante, aun cuando las cosas se ponen difíciles en mi centro de trabajo.					

Cuestionario de Inteligencia emocional de Bar On (1997). Adaptado por Nelly Ugariza.

Para evaluar la variable N° 2 SATISFACCIÓN LABORAL, marcar con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5			
Muy insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Neutro	Satisfecho (a)	Muy satisfecho			
FACTORES EXTRINSECOS			1	2	3	4	5
16	¿Cómo me siento con las condiciones físicas de trabajo?						
17	¿Cómo me siento con el puesto laboral que ocupo en la institución?						
18	¿Cómo me siento con las relaciones que tengo con mis compañeros?						
19	¿Cómo me siento con mi jefe superior inmediato de mi institución?						
20	¿Cómo me siento con las relaciones entre la dirección y trabajadores de mi institución?						
21	¿Cómo me siento con la remuneración que percibo, en mi institución?						
22	¿Cómo me siento con mi horario establecido por la institución?						
23	¿Cómo me siento con mi estabilidad en el empleo que tengo?						
FACTORES INTRISECOS			1	2	3	4	5
24	¿Cómo me siento con la posibilidad de desarrollar mis capacidades en mi institución?						
25	¿Cómo me siento con el método de trabajo que realizo en mi institución?						
26	¿Cómo me siento con el reconocimiento que obtengo por mi trabajo?						
27	¿Cómo me siento con los logros que obtengo en mi institución?						
28	¿Cómo me siento con la responsabilidad que se me ha asignado?						
29	¿Cómo me siento con las tareas que realizo en mi institución?						
30	¿Cómo me siento con la formación que brinda mi institución?						

Cuestionario de satisfacción laboral Warr, Cook y Wall (1979). Adaptado por Pérez-Bilbao y Fidalgo.

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Joaquín Machaca Rojas*
Grado Académico: *Doctor en Ciencias Empresariales*
Fecha: *26.07.2019*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejore según las pautas indicadas.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Sin observaciones

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Es coherente al propósito de la investigación.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Luego de realizar la mejora respectiva de la forma.



Dr. Joaquín Machaca Rojas
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *28227655*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Edwin Mescco Cáceres

Grado Académico: Licenciado en Administración de Empresas

Fecha: 30 / 07 / 19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Cumple con las formalidades

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Cumple con las formalidades

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Cumple con las formalidades

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Proceder No Proceder para su aplicación.



Lic. Edwin Mescco Cáceres
Docente

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 25021527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Victor Raúl Garate Luque

Grado Académico: Lic. Administración

Fecha: 25/07/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Cumple con las formalidades del caso

Cumple

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Cumple con las formalidades del caso

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Cumple con las formalidades del caso

III. VALIDACIÓN:

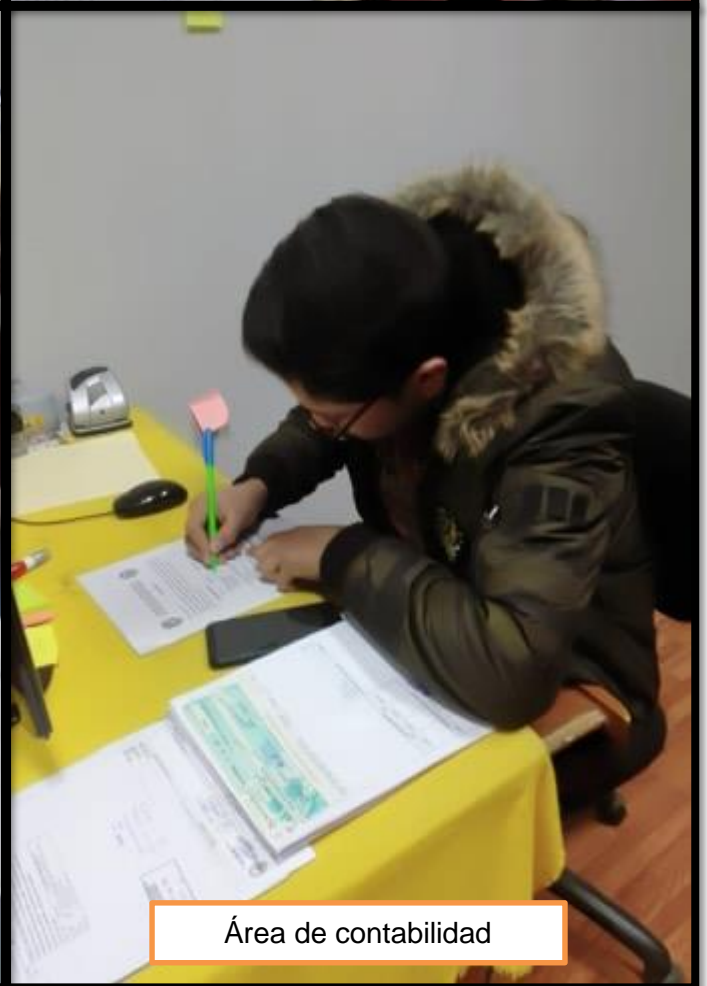
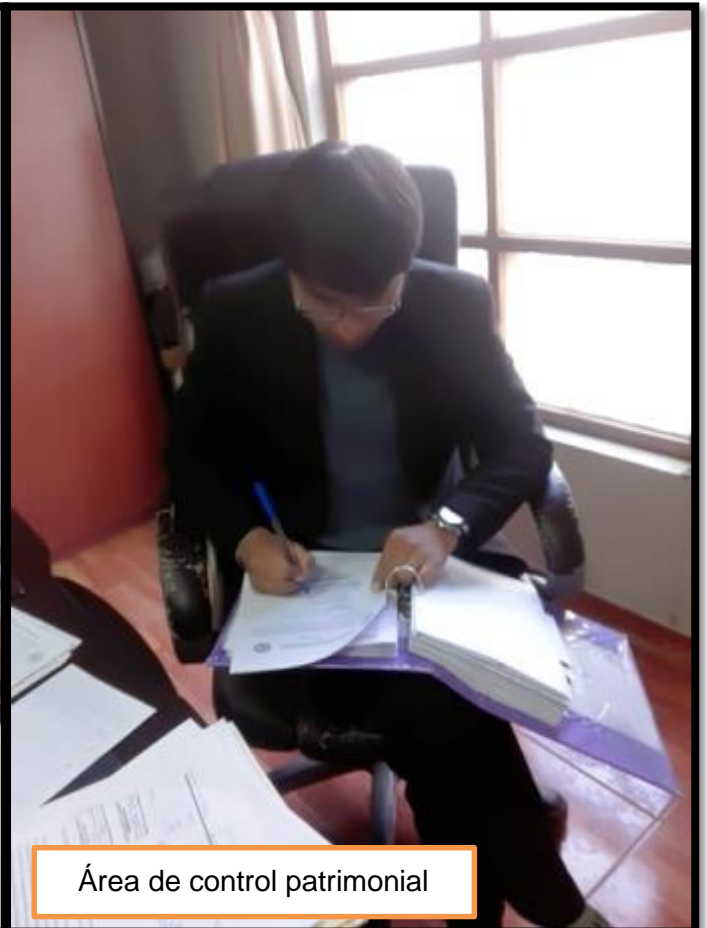
Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Sello y Firma del Evaluador
DNI: 21.43.960.6

Anexo 5: Fotografías de la investigación.





Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – Apurímac, 2019”. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que sea de acuerdo a su criterio. Es anónimo y confidencial. .

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género: Femenino () Masculino (X)
- 1.2. Edad :
- a) Menos de 25 años ()
 - b) de 26 a 35 años (X)
 - c) de 36 a 45 años ()
 - d) de 46 a más ()
- 1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:
- i) Primaria ()
 - j) Secundaria ()
 - k) Instituto Tecnológico ()
 - l) Universidad (X)
- 1.4. Condición laboral: Nombrado () Contratado (X)

Para evaluar la variable N° 1 Inteligencia emocional, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: COMPONENTE INTRAPERSONAL					
1	Me resulta fácil expresar mis emociones en mi trabajo.		X			
2	Cuando no estoy de acuerdo con alguien se lo puedo decir de una buena manera.			X		
3	Me siento bien conmigo mismo en mi institución.	X				

4	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan en mi centro de trabajo.		X			
5	En mi institución tomo mis decisiones autónomamente.		X			
DIMENSIÓN: COMPONENTE INTERPERSONAL						
		1	2	3	4	5
6	Tengo la capacidad de comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo.			X		
7	Soy una persona que mantengo buenas relaciones con mis compañeros en mi institución.			X		
8	Considero que es muy importante ser un ciudadano que respete la ley.		X			
DIMENSIÓN: COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD						
		1	2	3	4	5
9	En las diversas situaciones de mi institución soy consciente de lo que sucede.	X				
10	Trato de ser realista de lo que está pasando en el centro de trabajo.	X				
11	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas en mi centro de trabajo.		X			
DIMENSIÓN: COMPONENTE DE MANEJO DE ESTRÉS						
		1	2	3	4	5
12	Tengo la capacidad para controlar el estrés en mi institución.			X		
13	Soy capaz de controlar mi carácter en mi institución.		X			
DIMENSIÓN: COMPONENTE DE ESTADO DE ANIMO GENERAL						
		1	2	3	4	5
14	Soy una persona alegre en mi centro de trabajo.		X			
15	Me siento optimista para seguir adelante, aun cuando las cosas se ponen difíciles en mi centro de trabajo.			X		

Para evaluar la variable N° 2 SATISFACCIÓN LABORAL, marcar con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Neutro	Satisfecho (a)	Muy satisfecho
FACTORES EXTRINSECOS					
	1	2	3	4	5
16	¿Cómo me siento con las condiciones físicas de trabajo?	X			
17	¿Cómo me siento con el puesto laboral que ocupo en la institución?		X		
18	¿Cómo me siento con las relaciones que tengo con mis compañeros?	X			
19	¿Cómo me siento con mi jefe superior inmediato de mi institución?	X			
20	¿Cómo me siento con las relaciones entre la dirección y trabajadores de mi institución?	X			
21	¿Cómo me siento con la remuneración que percibo, en mi institución?	X			
22	¿Cómo me siento con mi horario establecido por la institución?		X		
23	¿Cómo me siento con mi estabilidad en el empleo que tengo?			X	
FACTORES INTRISECOS					
	1	2	3	4	5
24	¿Cómo me siento con la posibilidad de desarrollar mis capacidades en mi institución?		X		
25	¿Cómo me siento con el método de trabajo que realizo en mi institución?		X		
26	¿Cómo me siento con el reconocimiento que obtengo por mi trabajo?			X	
27	¿Cómo me siento con los logros que obtengo en mi institución?			X	
28	¿Cómo me siento con la responsabilidad que se me ha asignado?		X		
29	¿Cómo me siento con las tareas que realizo en mi institución?			X	
30	¿Cómo me siento con la formación que brinda mi institución?				X

Gracias por su colaboración.

Anexo 7: Carta presentada a la institución solicitando autorización

Solicita: Autorización para realizar trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO S.A.

Yo, Yenifer CARRASCO AUCCAPUMA, identificada con DNI Nro. 77806307, domiciliado en la Av. Los Lirios S/N., del Distrito y Provincia de Andahuaylas, en mi condición de egresada de la Universidad Nacional de José María Arguedas – Andahuaylas, me presento ante Ud., con el debido respeto y expongo.

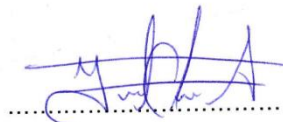
Que teniendo la necesidad de optar el título profesional como Licenciada en Administración de Empresas, y teniendo como requisito para ello presentar un trabajo de tesis, solicito a Ud., de manera muy respetuosa me brinde la autorización y las facilidades del caso para recabar información y así mismo realizar una encuesta al personal que realiza labores administrativos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, a fin de elaborar el Trabajo de Investigación – Tesis, información que es fundamental para el trabajo de investigación, que lleva como título "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2019".

POR LO EXPUESTO.

Agradezco anticipadamente a Ud., señor Alcalde su gentil comprensión y atención a mi petición formulada por ser justo.

San Jerónimo, 31 de julio del 2019.

SE AUTORIZA A LA SEÑORITA YENIFER CARRASCO AUCCAPUMA PARA QUE REALICE SU ENCUESTA EN LAS DIFERENTES OFICINAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, DAR LAS FACILIDADES CORRESPONDIENTES SAN JERÓNIMO, 09 de Agosto-19



Yenifer Carrasco Auccapuma

Bach. Adm. Emp.

DNI N° 77806307

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO - ANDAHUAYLAS	
MESA DE PARTES	
REGISTRO N°	5562
FECHA	31/07/19
RECIBIDO POR	NORA
FOLIO N°	01



Anexo 8: Carta del total de trabajadores que labora en la municipalidad distrital de San Jerónimo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO

ANDAHUAYLAS - APURÍMAC

"San Jerónimo creciendo contigo"



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

San Jerónimo, 09 de agosto de 2019

CARTA N°0021-2019-URRHH-MDSJ

SRTA: YENIFER CARRASCO AUCCAPUMA

PRESENTE:

De mi mayor consideración:

Es grato de dirigirme a usted a fin de saludarla cordialmente al mismo tiempo brindarle la información requerida sobre la cantidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas Región de Apurímac del 2019, que se detalla a continuación:

- Personal Nombrado un total de 22 Trabajadores.
 - Personal de Confianza un total de 11 Trabajadores.
 - Personal CAS un total de 10 Trabajadores.
 - Personal de Locación de Servicio un total de 95 Trabajadores:
 - 47 (Limpieza, Serenos, Guardianía)
 - 48 (Trabajadores Administrativos)
- Total de 138 Trabajadores.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente:



Anexo 9: Constancia de aplicación de encuestas



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO
ANDAHUAYLAS – APURÍMAC
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A la señorita YENIFER CARRASCO AUCCAPUMA, identificada con DNI N° 77806307, quien realizó la aplicación del cuestionario para elaboración de la tesis denominada "Inteligencia Emocional y su Relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas Apurímac 2019", a todos los servidores administrativos de esta institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que vea por conveniente.

San Jerónimo, 26 de Agosto del 2019.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN JERÓNIMO
L.C. Marco Prado Jauris
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 10: Constancia de la traducción del resumen en inglés

Yo, **YURI LIMACHI CARTOLIN**, Magister en Ingeniería de Sistemas con segunda especialidad en el idioma inglés, por medio de la presente hago

CONSTAR:

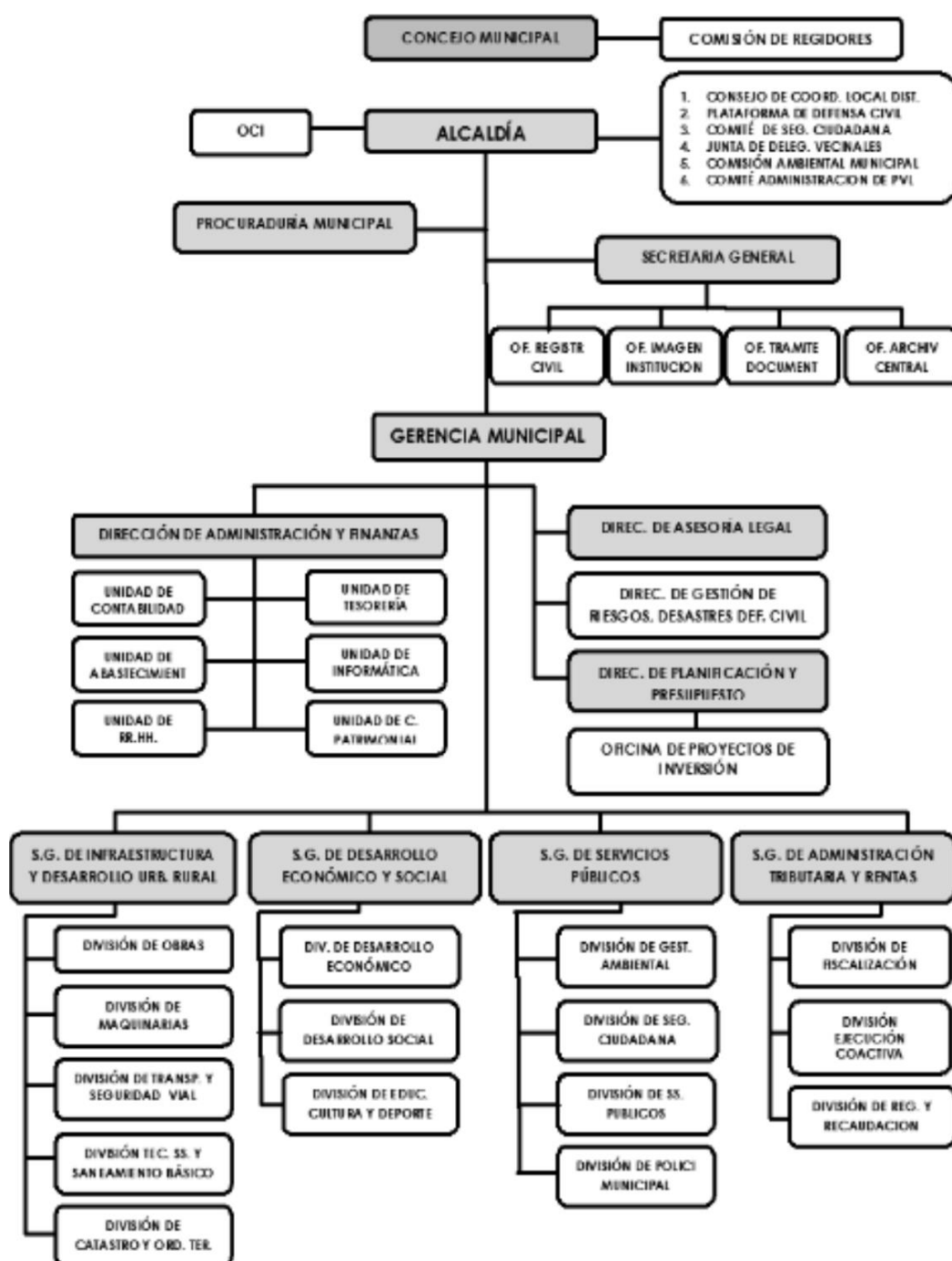
Que, el abstract correspondiente al proyecto **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2019.”** ha sido traducido por mi persona y en fe a lo manifestado firmo en señal de conformidad.

Andahuaylas, 15 de noviembre de 2019



46875392
Mgtr. Yuri Limachi Cartolin

Anexo 11: Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Fuente: área de RR.HH. de la municipalidad distrital de San Jerónimo, 2019

