



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN
DOCENTES DEL CENTRO DE ESTUDIOS PRE UNIVERSITARIO
(CEPRU) -UNSAAC - 2019**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION**

PRESENTADA POR:

Br. VICENTE VIRGILIO ESTRADA CALDERON

ASESOR:

Dr. CESAR JOE VALENZUELA HUAMAN

ORCID: 0000-0002-1158-6233

CUSCO - PERU

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulada "**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES DEL CENTRO DE ESTUDIOS PRE UNIVERSTARIO (CEPRU)-UNSAAC-2019**", presentado por: **Br. Vicente Virgilio Estrada Calderón**. Con Nro. De DNI: 23992911..... para optar el título profesional/grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACION**. Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%. Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de Investigación conducentes a grado académico.

Título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y acciones	Marque con una (x)
Del 1 al 10%	No se considera plagio	X
Del 11 al 30%	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emita un informe inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes, sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 22 de noviembre de 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dr. César Joe Valenzuela Huamani
DOCENTE DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE FARMACIA

Firma

Post firma

Nro. de DNI: 42229105.

ORCID del Asesor: **0000-0002-1158-6233**.

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema antiplagio: **oid:27259:201635619**

NOMBRE DEL TRABAJO

virgilio TESIS 26 OCT.docx

AUTOR

Vicente Virgilio Estrada Calderón

RECuento DE PALABRAS

20317 Words

RECuento DE CARACTERES

113576 Characters

RECuento DE PÁGINAS

101 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

361.2KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 30, 2023 4:33 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 30, 2023 4:34 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Índice

Índice.....	ii
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos.....	vi
RESUMEN.....	vii
K'USKIQ CH'UMAYNIN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Situación del problema.....	3
1.2 Formulación del problema.....	6
a. Problema general:.....	6
b. Problemas específicos:.....	6
1.3 Justificación de la investigación.....	7
Justificación Teórica:.....	7
Justificación Práctica.....	7
Justificación Metodológica.....	7
Limitaciones de la investigación.....	8
1.4 Objetivos de la investigación:.....	9
1.4.1 Objetivo general:.....	9
1.4.2 Objetivos específicos:.....	9

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	10
2.1. Bases teóricas	10
2.1.1 Inteligencia Emocional.....	10
2.1.1.2 Emoción	11
2.1.1.3. Emociones primarias.....	12
2.1.1.4 Inteligencia.....	14
2.1.1.5 Componentes de la inteligencia emocional.....	14
2.1.1.6 Principales modelos de la inteligencia emocional.....	17
2.1.1.7 La evaluación de la inteligencia emocional	19
2.1.2 Satisfacción laboral	24
2.2. Marco conceptual	33
2.3 Antecedentes empíricos de la investigación.....	34
2.3.1 Antecedentes internacionales	34
2.3.2 Antecedentes nacionales	36
2.3.3 Antecedentes locales	42
CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1. Hipótesis.....	45
3.2 Hipótesis general	45
3.3 Hipótesis específicos	45

3.4. Identificación de variables e indicadores	45
Clasificación de las variables	46
3.5. Operacionalización de variables.....	47
CAPITULO IV. METODOLOGÍA	49
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica	49
4.2. Tipo y nivel de investigación	49
4.3. Diseño de la investigación.....	50
4.4. Método de investigación.....	50
4.5. Unidad de Análisis	50
4.6. Población de estudio.....	51
4.7. Tamaño de muestra.....	51
4.8. Técnicas de selección de muestra.....	51
4.9. Técnicas de recolección de información	52
4.10. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	52
4.11. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	53
4.12 Técnica para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	54
Cálculo de la Baremación.....	55
variable de Inteligencia Emocional	56
CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58

5.1 Inteligencia emocional del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.	58
5.2 Satisfacción laboral del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.....	60
5.3 Relación que existe entre adaptabilidad y satisfacción laboral	61
5.4 Relación que existe entre estado de ánimo y satisfacción laboral	63
5.5 Relación que existe entre manejo de estrés y satisfacción laboral	65
5.6 Relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.....	67
Pruebas de hipótesis	69
5.7. Presentación de resultados.....	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	82
ANEXO 1 Matriz de consistencia.....	83
ANEXO 2 Instrumento de Inteligencia emocional	85
ANEXO 3 Instrumento de Satisfacción Laboral.....	87
ANEXO 4 Escala de Valoración de variable de Inteligencia Emocional	90
ANEXO 5 Escala de Valoración de variable de Satisfacción Laboral	91

Índice de tablas

Tabla 1. Componentes del modelo Bar-On, Inteligencia Emocional	18
Tabla 2. Operacionalización variable independiente	47
Tabla 3. Operacionalización variable dependiente	48
Tabla 4. Distribución de la población del CEPRU-UNSAAC	51
Tabla 5. Validación del instrumento de confiabilidad de Alfa de Cronbach	54
Tabla 6. Baremo. - de la variable de Inteligencia Emocional	56
Tabla 7. Baremo. - de la variable de Satisfacción Laboral	57
Tabla 8. Nivel de Inteligencia Emocional	58
Tabla 9. Nivel de Satisfacción Laboral	60
Tabla 10. Tabla cruzada - Satisfacción Laboral y Adaptabilidad	61
Tabla 11. Tabla cruzada - Satisfacción Laboral y Estado de ánimo	63
Tabla 12. Tabla cruzada - Satisfacción laboral y manejo de estrés	65
Tabla 13. Tabla cruzada - Satisfacción laboral e Inteligencia Emocional	67
Tabla 14. Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional. Pruebas de Chi-cuadrado	69

Índice de gráficos

Gráfico 1. Niveles de Inteligencia Emocional	59
Gráfico 2. Niveles de Satisfacción Laboral	60
Gráfico 3. Adaptabilidad y Satisfacción Laboral	62
Gráfico 4. Satisfacción Laboral y estado de ánimo	63
Gráfico 5. Satisfacción Laboral y manejo de estrés	65
Gráfico 6. Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU)-UNSAAC. La investigación es aplicada, descriptiva - correlacional, con enfoque cuantitativo, de alcance transversal, con un diseño no experimental, de muestreo no probabilístico, se consideró la población conformada por 121 docentes, se aplicó el instrumento de cuestionario, los resultados demostraron que, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, donde el valor de Chi cuadrado de Pearson es de $P = 0.022$, la inteligencia emocional y satisfacción laboral presentan mayor preponderancia del nivel de medio, con un 73,1 y 65.6% respectivamente, el nivel de inteligencia emocional de los docentes es media y el nivel de satisfacción laboral es buena respectivamente en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario CEPRU – UNSAAC, 2019.

El trabajo de investigación, en los diferentes capítulos de estudio, se hace un estudio a los señores docentes, en cuanto al manejo de sus valores, su responsabilidad, su honestidad, su experiencia laboral, su capacidad en el manejo de su área de enseñanza y compartir en aula, su empatía frente a los señores estudiantes, que esperan de ellos, para su preparación preuniversitaria.

Palabras claves: Inteligencia emocional, satisfacción laboral, adaptabilidad, estados de ánimo y estrés.

K'USKI Q CH'UMAYNIN

Kay k'uski llank'ayqa ruwakun imaynapicha nuna yuyaymanay kashan chayta, allintachus puririn ch'uyan llank'ayninwan kay Centro de Estudios Pre Universitario sutinchasqapi - hatun hamut'ana suntur wasipi, Qosqo llaqtapi, iskay waranqa chunka isqonniyoq watapi, chaypaqmi ruwakuran metodología de diseño correlacional explicativo sutichasqata, chaywantaq atikunqa huñunachiyta yachay t'iksuykunata, siuk purinchasqapi, maypis kanku pachaq iskay chunka huqniyoq yachachiqkuna (hamaut'akuna) kanku llaqtamanta, chaypaq akllayku tapuchikuyta sapanka t'isusqa yachaypaq, chaytaq qhawachikun: khumpachasqa allin chaninchasqa nuna yuyaymanay ch'uyan llank'ayninwan chayta, maypis Chi cuadrado de Person es de $P = 0.022$, willariwanchis allin kumpachakuy kasqanta iskay t'iksusqakunawan, maypis hawayninpi ch'uya llank'ay kuskanpi nuna yuyaymanay kan 62.5 (%) pachakchaq hinataq hawayninqa 37.5 (%) pachakchaq, hinallataqmi kuskan ch'uyan llank'ay kuskan nuna yuyaymanay. Kan chaytaq 78.7(%) pachakchaq, kallantaqmi khumpachakuy noqaq ruwasqayniyan allin kawsayniyan manataq khumpachakuy kanchu mana allin kawsayninwan ch'uyan llank'ayninwan Centro de Estudios Pre Universitario sutinchasqapi hatun hamut'ana suntur wasipi, chaytaq qhawachiwanchis allin khumpachasqa kasqanta ch'uya llank'aywan nuna yuyaymanay, Centro de Estudios Pre Universitario sut'ichasqapi, hatun hamut'ana suntur wasipi, iskay waranqa chunka isqonniyoq watapi.

Suti rimaykuna: nuna yuyaymanay, ch'uya llank'aywan, nishu sayk'usqa llakisqa, kayñanman iñiriy.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional hoy en día viene siendo una herramienta muy importante dentro de las organizaciones porque a través de ella podemos conocer diferentes actitudes, aptitudes y otros, que permite hacer posible que los docentes del CEPRU, se adapten a la institución de manera más eficiente y eficaz, porque, los docentes actúan a través de los niveles de satisfacción haciendo posible que el rendimiento sea óptimo en el manejo de sus emociones e inteligencias, refleje en la mejora de la toma de decisiones personales, grupales y sociales en el ámbito de trabajo.

La inteligencia emocional y satisfacción laboral son variables que se ha analizado en la presente investigación en el Centro de Estudios Pre Universitario “CEPRU” de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Esta unidad productiva en los últimos años en la UNSAAC, ha sido el mayor centro que ha generado ingresos económicos, acogiendo estudiantes que desean lograr una vacante en las diferentes escuelas profesiones que esta casa brinda.

En los últimos años se ha evidenciado que algunos docentes han mantenido sus grupos con un gran número de estudiantes, así como también se ha notado el ausentismo de docentes en las aulas, razón por la cual se busca los remplazos respectivos, en cuanto a la inteligencia emocional se ha evidenciado que existe una relación media en la satisfacción laboral, esto permitió conocer los niveles de adaptabilidad, el manejo de estrés y así como conocer los estados de ánimos de los docentes que buscan encontrar una satisfacción laboral en el CEPRU de nivel medio en cuanto las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y mejorar sus beneficios económicos personales.

El Objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en docentes del CEPRU – UNSAAC.

Esta investigación se ha elaborado con la intención de ayudar a la institución a mejorar el ambiente laboral en los docentes brindando satisfacción laboral, esto permitirá que los docentes tengan una mejor calidad de vida, equilibrando su estado emocional y físico, que le permitirá realizar eficientemente sus funciones, reflejado en el aumento de su eficiencia académica diaria.

De acuerdo a la estructura, el trabajo de investigación, se considera de la siguiente manera:

CAPITULO I: En este se presenta la situación del problema de investigación, formulación del problema, sus objetivos generales y específicos, justificación de la investigación.

CAPITULO II: En este acápite se consideró marco teórico, marco conceptual, antecedentes de la investigación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

CAPITULO III: Se trabajó las hipótesis, las variables e indicadores respectivos.

CAPITULO IV: En este acápite se consideró la metodología de la investigación, tipo y nivel de investigación, tamaño de la muestra y las técnicas de recolección de datos.

CAPITULO V: Se desarrolló el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, las pruebas de hipótesis correspondientes, discusión de resultados.

Finalmente se precisan las conclusiones, recomendaciones de la investigación, bibliografía, así como también los anexos respectivos.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación del problema

En los últimos años, se enfatiza el manejo de la inteligencia emocional de las personas buscando el éxito y desarrollo personal, lo que implica que los trabajadores deben manejar sus emociones y sus relaciones inter e intrapersonales, en ese sentido los colaboradores en las instituciones asumen sus tareas, desarrollan su trabajo adecuando a las necesidades de la empresa, contribuyen al logro de objetivos personales como institucionales dando lugar al reconocimiento personal y social, con ello se da iniciativa a la satisfacción laboral.

Las emociones se perciben en las organizaciones como parte fundamental de las personas, las relaciones intrapersonales e interpersonales en los distintos ámbitos laborales contribuye al mejor desenvolvimiento de los empleados y es, el impulsor latente del comportamiento humano. A nivel mundial las personas manejan sus emociones y posibilitan trabajar en equipo, hacen que se desarrollen adecuadamente en funciones laborales, considerándose relevante en la sociedad el manejo de la inteligencia emocional.

Casassus (2007) planteó que, “el rol docente implica una importante carga de trabajo emocional, tanto por lo que exige de sensibilidad a las emociones ajenas como por lo que exige de manejar apropiadamente las emociones propias y ajenas para facilitar y optimizar la calidad de las relaciones interpersonales que caracterizan a las organizaciones de educación” (pág. 52)

La inteligencia emocional según Goleman (1999), demuestra que cuando un docente tiene un alto nivel de inteligencia emocional puede contribuir a que el estudiante logre mejores resultados en su aprendizaje. En cambio, los docentes y/o estudiantes con poca inteligencia emocional puede socavar sus logros de trabajo y/o logros académicos.

La inteligencia emocional es de suma importancia desarrollan sus competencias personales de los colaboradores dándole énfasis a la actitud, motivación, atributos individuales que posee el colaborador, las instituciones académicas siguen un objetivo de cualquier propuesta nueva, se plantea nuevas exigencias como producto de los problemas que la propia sociedad no puede resolver, por lo que las instituciones académicas públicas y/o privadas, tienen una importancia social, y deben preocuparse por su eficiencia integral para generar un ambiente de competitividad.

Una evidente que la inteligencia emocional influye en la capacidad de adaptarse y hacer frente a las demandas de las interacciones sociales y laborales, lo que facilita la eficacia organizacional, es un índice general de una amplia gama de explicaciones conductuales, Es fácil imaginar que las situaciones estresantes cotidianas en el trabajo y más si se tiene la responsabilidad de educar bajo presión, afectan negativamente el estado de ánimo, cuyos efectos se acumulan con el tiempo. Su alto nivel empeora el estado de ánimo del individuo, por lo que experimenta más emociones negativas.

La satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un empleado hacia el trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización (Robbins & Coulter, 2014).

Para (Muchinsk;, (2007)), La satisfacción laboral “es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” El trabajo es una de las actividades más importantes que realizan los seres humanos y a lo largo de los años ha ido evolucionando, las condiciones actuales han ido mejorando en su mayoría teniendo mejores prestaciones, jornadas de trabajo más cortas y seguro médico, esto

supondría que los trabajadores están más satisfechos con su trabajo, sin embargo, no todos los empleados obtiene una satisfacción por su trabajo, “ la respuesta radica en las diferencias individuales respecto a las expectativas, y concretamente, al grado de cumplimiento de las expectativas en el trabajo” (pág. 271) , como la significancia de tarea, las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y los beneficios sociales.

En el Centro de Estudios Pre Universitario - UNSAAC, los docentes están expuestos a altas demandas de rendimiento laboral, los cuales vienen generando en ellos un desgaste y agotamiento físico, mental y psicológico. Se reconoce que la función docente genera niveles elevados de estrés, tensión, agotamiento, cambios de actitud y reacciones emocionales que producen desequilibrios en la personalidad del docente e influyendo en el clima laboral evidenciado un escaso trabajo en equipo, dificultades en la comunicación, sobrecarga laboral y otros entes de la misma institución; conlleva a que algunos docentes se muestren irritables e intolerantes. Hechos que están generando un deterioro en la calidad de vida del docente, lo que influye en su predisposición para realizar el trabajo en equipo. Testimonios de docentes en servicio manifiestan que se ha deteriorado el clima laboral producto del agotamiento, malestar, condición socioeconómica baja y estrés, así como las constantes tensiones laborales inciden de manera significativa en la salud mental.

Asimismo, se ha observado a docentes con actitudes relacionadas con la insatisfacción laboral, además de haber producido declaraciones de insatisfacción, relacionadas con la compensación recibida por su desempeño, por condiciones laborales inadecuadas, falta de reconocimiento personal y social, entre otros aspectos. Todo esto afecta su desempeño y el afecta a todos los involucrados. Ante este escenario, se necesita un estudio para establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los docentes. Además, es importante conocer el

nivel de inteligencia emocional de los docentes del CEPRU, asimismo el nivel de satisfacción de los docentes, esto nos permitió conocer los estados de ánimo y estrés. Considerando estos planteamientos, surge el propósito del presente estudio, dirigido a analizar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el “Centro de Estudios Pre Universitario de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2019”.

1.2 Formulación del problema

a. Problema general:

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?

b. Problemas específicos:

- PE1: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?
- PE2: ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?
- PE3: ¿Cuál es la relación de adaptabilidad y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?
- PE4: ¿De qué manera se relaciona el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?
- PE5: ¿Cuál es la relación entre manejo de estrés y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?

1.3 Justificación de la investigación

Justificación Teórica:

La presente investigación presenta un valor teórico importante porque los resultados obtenidos permitirán incrementar el conocimiento de variables: Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los docentes que trabajan en el CEPRU. Beneficiará a la universidad y al CEPRU para que se enfoquen en la gestión de la inteligencia emocional y lograr que sus colaboradores tengan satisfacción laboral, ya que la satisfacción laboral lo van a lograr enfocándose en mejorar las prestaciones laborales, mejorando el ambiente físico en el que laboran los docentes, la participación laboral que tiene cada uno de ellos. Los resultados se verán reflejados en el mejoramiento de los procesos internos.

Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación busca medir la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en docentes del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC – 2019, para posteriormente contribuir en los docentes se sientan satisfechos y fomentar la mayor comodidad en el trabajo.

Justificación Metodológica

Este trabajo de investigación estudia la relación de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, es decir, se mide cada variable presuntamente relacionada y después también se mide y analiza la relación. Presentando un enfoque cuantitativo nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente así mismo nos da la opción de réplica y enfoque sobre puntos específicos, buscando la relación que existe entre las variables de estudio, siendo un diseño transversal porque fue en un momento dado de todos los docentes encuestados donde se aplicó la técnica de la encuesta.

Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones que se presentó fue el de encontrar antecedentes locales; esta limitación fue superada revisando estudios afines al tema de investigación.

Viabilidad de la investigación

Este trabajo investigativo fue posible realizarlo porque el investigador contaba con el acceso al Centro Pre Universitario de la UNSAAC. En un inicial proceso de sensibilización se logró que los docentes colaboren con esta investigación, comprometiendo su participación, lo que en alguna medida garantizó la veracidad de la información que proporcionaron; por otro lado, el presupuesto que se requirió para el estudio, fue auto financiado por el propio investigador.

1.4 Objetivos de la investigación:

1.4.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.

1.4.2 Objetivos específicos:

- OE1: Analizar el nivel de inteligencia emocional en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC.
- OE2: Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC.
- OE3: Identificar la relación de adaptabilidad y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC.
- OE4: Analizar la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC.
- OE5: Describir la relación entre manejo de estrés y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1 Inteligencia Emocional

El investigador, Daniel Goleman, afirma: “La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social”

Señala que el argumento, referente a que el cociente intelectual, es un factor genético que no puede ser modificado por la experiencia vital y que nuestro destino esta prefijado por estas aptitudes. (Goleman D. , 1999)

Vygotsky, en un artículo científico para la UNESCO dice: Que la inteligencia emocional se refiere al entorno social que modifica y amolda las actitudes y aptitudes de los seres humanos, y son los referentes inmediatos como: la familia, la escuela y la sociedad quienes influyen decisivamente en el futuro ciudadano. (Vygotsky, 1999)

Así mismo el investigador, Daniel Goleman, también precisa que la exploración de cerebro, con nuevos métodos, por parte de los investigadores, ha permitido descubrir detalles fisiológicos acerca de cómo cada emoción prepara al organismo para distintas respuestas, veamos:

- Con la ira, la sangre fluye a las manos, el ritmo cardiaco se acelera, la adrenalina fluye y aumenta la energía.

- Con el miedo, la sangre va a los músculos esqueléticos grandes, el rostro queda pálido, el cuerpo se congela, los circuitos emocionales del cerebro generan hormonas, el organismo se prepara para la acción.
- En la felicidad, hay un aumento de la actividad en un centro nervioso, que inhibe los sentimientos negativos y favorece un aumento de la energía disponible y una disminución de los pensamientos inquietantes.
- El amor, los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual dan lugar a un despertar parasimpático, que es un conjunto de reacciones de todo el organismo, que genera un estado general de calma.
- Una función importante de la tristeza es ayudar a adaptarse a una pérdida significativa, produce una pérdida de la energía y el entusiasmo. (Goleman D. , 1999).

2.1.1.2 Emoción

La emoción como una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior y recorriendo el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada – la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional. (Bericat, 2012)

Las emociones no son ni buenas ni malas, pero sí suelen experimentarse como agradables o desagradables, en función de factores contextuales como aspectos situacionales específicos y la interpretación que la persona haga de los mismos. La definición también sugiere que las emociones son regulables hasta cierto punto, tanto interpersonalmente, mediante estrategias cognitivas como la reevaluación o la represión, como interpersonalmente, mediante otras personas. (Hofmann, 2018)

2.1.1.3. Emociones primarias

Según D. Goleman (1998), Las emociones primarias, son las siguientes:

Ira: Predispone a la defensa o la lucha; se asocia con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en sangre el aumento del ritmo cardiaco y reacciones más específicas de preparación para la lucha: apretar los dientes, el fluir de la sangre a las manos, cerrar los puños (lo que ayuda a empuñar un arma). En este tipo de emoción tenemos: ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, arrebató, animosidad, fastidio, irritabilidad, hostilidad, ya tal vez en el extremo, violencia y odio patológicos.

Temor: Predispone a la huida o la lucha, y se asocia con la retirada de la sangre del rostro para que fluya por la musculatura esquelética, facilitando así la huida, o con la parálisis general que permite valorar la conveniencia de huir, ocultarse o atacar, y en general con la respuesta hormonal responsable del estado de alerta (ansiedad). Corresponden a este tipo de emoción la ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, terror; en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.

Placer: Predispone a afrontar cualquier tarea, aumenta la energía disponible e inhibe los sentimientos negativos, aquieta los estados que generan preocupación, proporciona reposo, entusiasmo y disposición a la acción. Es un estado emocional que potencia el aprendizaje. En esta emoción tenemos alegría, alivio, contento, dicha, diversión, orgullo, placer sensual, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y, en el extremo, manía.

Amor: Se trata del opuesto fisiológico al estado de "lucha o huye" que comparten la ira y el miedo. Las reacciones parasimpáticas generan un estado de calma y satisfacción que facilita la cooperación. Se expresa en el amor, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, adoración, devoción, infatuación, ágape. Sorpresa: Predispone a la observación concentrada y se manifiesta

por el arqueado de las cejas, respuesta que aumenta la luz que incide en la retina y facilita la exploración del acontecimiento inesperado y la elaboración de un plan de acción o respuesta adecuado. Podemos decir que la sorpresa está relacionada con la curiosidad, factor motivacional intrínseco. Tenemos conmoción, asombro, desconcierto,

Disgusto: La expresión facial de disgusto es igual en todo el mundo (el labio superior torcido y la nariz fruncida) y se trataría de un intento primordial por bloquear las fosas nasales para evitar un olor nocivo o escupir un alimento perjudicial. En este tipo de emoción existe, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.

Tristeza: Predispone al ensimismamiento y el duelo, se asocia a la disminución de la energía y el entusiasmo por las actividades vitales y el enlentecimiento del metabolismo corporal. Como reacción puntual y moderada disminuye la impulsividad, la valoración objetiva de las tareas y retos y sus dificultades, elaboración de un auto concepto realista evitando caer en el optimismo ingénito, la planificación de la solución del problema, contribuyeron a la modificación positiva de actitudes y hábitos. Se expresa en congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.

2.1.1.4 Inteligencia

Según la investigación de Gardner (2014), La inteligencia viene a ser la aptitud para solucionar algunos tipos de problemas y diseñar productos o las soluciones, entre otras, o la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos.

La inteligencia es la facultad humana de poder conocer (acción pasiva o receptiva) y elaborar (acción operativa o productiva). Es equivalente a decir entendimiento (que alude más a lo receptivo) o razonamiento (que alude más a lo operativo). Como facultad humana primordial ha sido amplia y profundamente estudiada por los filósofos, sociólogos y psicólogos de todos los tiempos. (Marie, 1991)

El término inteligencia incluye todo el funcionamiento cognoscitivo y en este sentido se iguala a la de capacidad intelectual. Puede haber discrepancias en cuanto a la acepción específica que se da a cada uno, pero no existen dudas en cuanto al hecho de que ambos aluden a una misma esfera de fenómenos: los procesos cognoscitivos o intelectuales, entonces la inteligencia es el resultado de dos factores que actúan en unidad dialéctica: lo hereditario de un lado y lo adquirido del medio, del otro. Ahora bien, en la inteligencia específicamente humana predomina lo adquirido como fuente de su desarrollo en última instancia, porque es un reflejo de la cultura humana, del grado de desarrollo histórico de la humanidad. (González, 2003)

2.1.1.5 Componentes de la inteligencia emocional

A continuación, pasamos a explicar brevemente en que consiste cada una de estas capacidades:

a. Autoconocimiento:

Consiste en conocernos a nosotros mismos, saber quiénes somos, darnos cuenta de qué sentimos en cada circunstancia y cuáles son nuestras reacciones habituales. La aceptación y conocimiento de uno mismo son pilares fundamentales de la inteligencia emocional.

b. Motivación:

Es la necesidad o deseo que lleva a las personas a ponerse en marcha para conseguir sus objetivos. Esta capacidad de motivación puede ser interna (proviene de nosotros) o externa (de otras personas). Lo más conveniente es que las personas aprendan a actuar motivados por razones internas, aun así, se debe alcanzar dándose un aprendizaje con personas que les dirijan hacia sus metas (los padres fundamentalmente), por lo que la motivación externa tiene gran importancia en el aprendizaje de la motivación interna.

c. Autoestima:

Entra en juego el concepto que tenemos de nosotros mismos y a su vez, lo que los demás nos transmiten de lo que esperan y piensan de nosotros. Para ser inteligente emocionalmente se necesita de una valoración positiva y realista de uno mismo.

d. Pensamiento positivo:

Se puede resumir con la frase “todo depende del cristal con que se mire”. Es la capacidad de elegir y ver el vaso medio lleno, pese a las dificultades, tener la habilidad de ver el lado positivo de las cosas, rescatar las “pepitas de oro de dentro del lodo”, en vez de optar verlo medio vacío. Esta actitud es fundamental para el éxito, ya que lo que pensamos acerca de cómo ocurrirán las cosas influye en el resultado final. Los optimistas piensan que sus fracasos se deben a factores sobre los que pueden intervenir para producir cambios, por lo que, si algo les sale mal, la próxima vez lo intentarán hacer mejor. Por el contrario, los pesimistas opinan que sus fracasos son consecuencia de ciertas circunstancias que escapan a su control, por lo tanto, deducen que no lo pueden cambiar. En resumen, mostrarnos con una actitud positiva y de confianza en nuestras capacidades, puede motivarnos para hacer las cosas lo mejor que sepamos.

e. Control de impulsos:

Manejar nuestras reacciones ante las diferentes emociones. Con esto no nos referimos que debamos reprimir las emociones, sino que se pueden modular, ajustar cuando no son apropiadas para la situación en la que nos encontramos. Los padres, igual que en las demás capacidades de la inteligencia emocional, pueden ayudar a que este ajuste se lleve a cabo con éxito. (Ayudarle a controlar las rabietas puede ser el primer paso para que aprenda a manejar su ira o frustración).

f. Autonomía:

Es la capacidad de actuar siguiendo unas normas, las persona se impone a sí mismo sin guías externas. Podemos desarrollar su autonomía dejándoles actuar de forma independiente, permitiéndoles experimentar y equivocarse, lo cual los llevará directamente a ser personas que se podrán valer por sí mismas. Esto, a su vez, afectará positivamente a su autoestima, puesto que se sentirán con capacidad de hacer las cosas.

g. Empatía:

Es la capacidad para entender las emociones y sentimientos de los demás, para escucharlos y ayudarles. Para llegar a ser empáticos, lo primero es conocerse a uno mismo y comprender nuestras propias emociones, así podremos reconocer de los demás y saber por lo que están pasando, lo cual no significa que tengamos que sufrir como lo está haciendo la otra persona, sino entender su sufrimiento.

h. Solución de conflictos:

Aprender a solucionar conflictos con éxito, es fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional y para ello, es necesario escuchar y comprender los motivos de los demás con el fin de identificar sus emociones para así tenerlas en cuenta para poder llegar a una solución satisfactoria para todos.

i. Habilidades de comunicación:

Es la manera en la que transmitimos nuestras emociones, sentimientos y opiniones a los demás. En estas habilidades de comunicación se incluyen: la escucha activa, habilidad para expresar nuestras opiniones (asertividad), la habilidad que permite a las personas expresar de manera adecuada, sin hostilidad, ni agresividad, sus emociones frente a otra persona, además se consideran habilidades necesarias para establecer y mantener cualquier tipo de relación con otras personas, por lo que es fundamental para el desarrollo de la inteligencia emocional dentro del entorno social. (Cueva, 2005)

2.1.1.6 Principales modelos de la inteligencia emocional

2.1.1.6.1 Modelo de Mayer y Salovey

Estos autores, en 1995, evalúan la inteligencia emocional a partir de un conjunto de habilidades emocionales y adaptativas, conceptualmente relacionadas de acuerdo con los siguientes criterios: a) evaluación y expresión de emociones, b) regulación de emociones y c) utilización de las emociones de forma adaptativa. Su modelo lleva el nombre de Trait Meta-Mood Scale (TMMS). El cuestionario está clasificado como una escala que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems.

2.1.1.6.2 Modelo de Extremera y Fernández-Berrocal

Este modelo se da a conocer en 2001 y evalúa tres variables: percepción, comprensión y regulación. Ha sido utilizado en forma empírica en diferentes estudios, con estudiantes de nivel superior. También se ha validado con diferentes poblaciones y ha mostrado su utilidad tanto en contextos escolares como clínicos, contiene tres dimensiones claves de inteligencia emocional, percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional, con ocho ítems cada una de ellas.

2.1.1.6.3 Modelos mixtos

Los modelos mixtos combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones. Estas se establecen de acuerdo con el contexto que se desea estudiar.

2.1.1.6.4 Modelo de Bar-On

Según el investigador (Bar_On, 2000), presenta un modelo donde se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general, los cuales a su vez se subdividen en 15 componentes de orden mayor. Por sus subcomponentes, como aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso entre otros, se clasifica como modelo mixto. No obstante, como sus propios autores han afirmado, se trata de un inventario sobre una amplia gama de habilidades emocionales y sociales. Bar-On, desarrolla cinco componentes de la Inteligencia Emocional (I.E) se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Componentes del Modelo Bar-On, Inteligencia Emocional – (I.E).

Componentes	Conceptualization
1.- Adaptabilidad	Es la capacidad de identificar problemas con el fin de idear e implementar soluciones efectivas.
2.- Manejo de estrés	Es la facultad de adaptación al cambio y resolución de problemas personales y sociales.
3.- Estados de ánimo	Es la capacidad de una actitud positiva y optimista.
4.- Intrapersonal	Es la capacidad de dirigir emociones fuertes y controlar impulsos.
5.- Interpersonal	Es la capacidad de percibir, comprender y comunicarse con los demás.

Fuente: Elaboración en base al modelo Bar-On.

2.1.1.6.5 Modelo de Inteligencia Emocional de David Goleman

Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de motivarse a uno mismo cada uno, esto permite continuar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular los estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales y, por último, la capacidad de empatizar y confiar en los demás (Lopez Z., Pulido M;., & Augusto L, 2015).

Este modelo incluye cinco componentes básicos de la Inteligencia emocional, D. Goleman, en “la Inteligencia Emocional en la empresa”, incluye otro conjunto de atributos de personalidad: autoconciencia, autorregulamiento, manejo de estrés, rasgos motivacionales (automotivación) o áreas comportamentales (manejo de relaciones interpersonales), acaparando casi todas las áreas de personalidad (pág. 62) (Goleman, 2002)

2.1.1.6.6 El modelo de EQ-Map de Oriolo y Cooper

Se utiliza como un instrumento para conocer al ser humano de forma integral. Tiene un respaldo estadístico confiable y ha sido probado con la fuerza laboral de mandos medios empleada en los Estados Unidos y en Canadá. Fue diseñado en función de aptitudes y vulnerabilidades personales de rendimiento para identificar patrones individuales e interpersonales. (Rivas, 2005)

2.1.1.7 La evaluación de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un concepto relativamente novedoso y las últimas investigaciones han demostrado sus implicaciones en diversos ámbitos de la vida. Por este motivo puede proporcionar información valiosa en los contextos, organizacional, educativo, clínico y médico, así como en la investigación. Los usuarios potenciales del MSCEIT (Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso) son psicólogos, psiquiatras, profesionales de los recursos

humanos, consultores de desarrollo organizacional, médicos, trabajadores sociales, orientadores educativos profesionales. Los ámbitos de aplicación prioritarios de este tipo de instrumento son:

A. Ámbito Clínico:

Permite evaluar la capacidad para percibir, facilitar, comprender y mejorar las emociones. El MSCEIT (Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso) permite determinar en qué áreas puede ser aconsejable adquirir conocimientos emocionales y los planes necesarios para hacerlo.

B. Ámbito Organizacional:

Para contratación de personal emocionalmente inteligente y por tanto potencialmente exitoso en el marco de la organización; contribuir a reforzar los resultados obtenidos con otras herramientas en procesos de selección, desarrollo de grupos.

C. Ámbito Educativo:

Para determinar los estudiantes que son incapaces de afrontar adecuadamente las demandas sociales. Especialmente para conocer la eficacia de los programas preventivos o de intervención en el aula centrados en la educación emocional.

D. Ámbito de Investigación:

Está bastante consensuado que el modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997) es uno de los que da mayor aporte y solidez, ha demostrado en la literatura científica. Esta prueba permite en investigación conocer el grado de validez predictiva de la inteligencia emocional en diversas esferas de la vida cotidiana de las personas (p. ej., consumo de sustancias, relaciones interpersonales, funcionamiento cognitivo-social en pacientes, autoestima, depresión, etc.; para una revisión reciente ver Mayer, Roberts y Barsade, 2008). (N. Extremera y P. Fernández, 2010)

2.1.1.8 Componentes intrapersonales

La inteligencia intrapersonal es la capacidad para comprenderse a sí mismos, sus reacciones y sentimientos, las causas de sus acciones. Se encuentra presente en teólogos, filósofos, psicólogos. Es también la capacidad de comprender a las demás personas, manejando las relaciones humanas. Está relacionado con si mismo con los pensamientos, deseos, capacidades y comportamiento canalizando a través de la auto evaluación y la introspectiva. (González, González, y Sandoval, 2013)

2.1.1.9 Adaptabilidad

La adaptabilidad es entendida como capacidad de una empresa o unidad productiva de acompañar su organización y gestión de la producción a los cambios originados por la introducción de nuevas tecnologías, a los vaivenes de la demanda y al incremento de la competencia por los mercados, también es como capacidad de una persona o grupo de personas a los cambios demandados por la empresa, sector, entorno, así como a las exigencias organizativas y de dirección que son necesarias para dar una respuesta adecuada. (Arroyo, 2010)

La adaptabilidad de la persona ante los cambios, también tiene que ver con la confianza y seguridad en uno mismo, el control emocional y la automotivación para alcanzar objetivos, comprender los sentimientos de los demás, manejar las relaciones y tener poder de influencia es básico para conseguir cambios positivos en el entorno. (Goleman, 2002)

2.1.1.9.1 Solución de problemas

El proceso de solución de problemas es continuo e interactivo, en este proceso el aprendizaje mediante la participación difiere del aprendizaje formal, la solución debe ser aplicada para alcanzar el estado deseado del problema que se presente eliminar por lo que es necesario establecer objetivos que sean consistentes con dicha meta. (Casal & Granda, 2003)

2.1.1.9.2 Prueba de realidad

Es un concepto central dentro de un proceso psicodiagnóstico. Se ha utilizado la evaluación de este constructo para realizar diagnósticos diferenciales, siendo la psicosis la patología más clásica a descartar o confirmar mediante este criterio. Por ello se considera esencial la evaluación de indicadores de adecuación y alteración del juicio de realidad en distintas técnicas psicológicas. (González, 2015)

2.1.1.9.3 flexibilidad

Desde el punto de vista de la relación con el estrés podemos entender la flexibilidad como la capacidad de comprometerse, de sentir que uno posee el control de la situación, y de afrontar el estrés más como un estímulo que como una amenaza. Las personas más flexibles ante el estrés, no afrontan los cambios como un obstáculo sino como una oportunidad para el desarrollo y, en consecuencia, consideran que por más agotador que pueda ser su trabajo, también les resulta excitante, soportan mejor el lastre físico y psicológico del estrés y son capaces de superarlo padeciendo menos enfermedades. (González, 2015)

2.1.1.10 Estado de animo

El estado de ánimo es una actitud o posición emocional. No es una situación emocional transitoria. Es un estado, una forma de permanecer, de estar, cuya duración es prolongada y destiñe sobre el resto del mundo psíquico. Se diferencia de las emociones en que es menos específico, menos intenso, más duradero y menos dado a ser activado por un determinado estímulo o evento, es una relación entre dos variables: energía y tensión. Según esta teoría, el estado de ánimo diverge entre un estado energético (de más cansado a más activo) y un estado referido al grado de nerviosismo (entre más calmado o más tenso), y se considera que el "mejor" es un estado calmado-energético y el "peor", un estado tenso-cansado. (Greenberger & Padesky, 2016)

2.1.1.10.1 Felicidad

El tema de la felicidad resulta ser de importancia desde tiempos de las primeras ilustraciones pertenecientes a la filosofía, ya que se trata de un deseo universal, y con el objetivo de hacer que el concepto de felicidad sea más tangible y desarrollable, han existido una serie de publicaciones que despliegan el tema, aunque la temática fue apartada de los estudios de las ciencias relativas a la sociedad y la psicología en un periodo de tiempo, en consecuencia se dio paso a diversos estudios científicos que abordaban el tema (López & Fierro, 2015)

2.1.1.10.2 Optimismo

El optimismo involucra la interpretación personal de los acontecimientos de manera más positiva (sin dejar de ser realista); en otras palabras, que, aunque cada persona tiene la capacidad de visualizar e interpretar sus emociones según sus propias expectativas, la valencia de agrado o bienestar predomina en las emociones positivas referentes al futuro. Son ejemplos de estas la esperanza, la fe y la confianza. (Estrada, Ahmad, Morales, & Cinthya, 2014)

2.1.1.11 Manejo de estrés

El manejo del estrés comienza con la identificación de las fuentes de estrés en tu vida. Esto no es tan fácil como parece. Nuestras verdaderas fuentes de estrés no siempre son evidentes, y es muy fácil pasar por alto nuestros propios pensamientos, sentimientos y comportamientos inductores de estrés.

En general existen dos tipos de factores que pueden producir estrés:

A. Estímulos Externos:

Problemas económicos, familiares, exceso de trabajo, temor, pérdida de un ser querido, de un trabajo, una mudanza, etc.

B. Estímulos Internos:

Pertencen al dominio psicofísico del individuo como, por ejemplo, un dolor intenso, una enfermedad, sentimientos de inferioridad, problemas sociológicos, entre otros.

Para cada individuo la fuente que provocará la cadena de estrés es muy particular y difiere de una persona a otra, pero podemos consensuar en que existen una serie de sucesos que estresan a la mayoría de los seres humanos. (Regueiro, 2017)

2.1.1.11.1 Tolerancia al estrés

Las respuestas habituales que manifiesta el individuo en situaciones que le estresan y forma de controlar el estrés. La capacidad de tolerancia del soporte individual y familiar con que cuenta el individuo. La percepción de habilidades para controlar o dirigir situaciones estresantes como resistir eventos y situaciones estresantes. (Regueiro, 2017)

2.1.1.11.2 Control de los impulsos

Los trastornos de control de impulsos se situarían en el eje continuo en cuyos dos extremos estarían la compulsión (que tiene como objeto la reducción del malestar y ansiedad) y la impulsión (que perseguiría el placer, la activación, la gratificación). En la compulsión existiría una sobreestimación del daño y una subestimación del mismo en la impulsión. Ambas tendrían en común la incapacidad para inhibir o postergar la conducta. (Medina, Moreno, Lillo, & Guija, 2017)

2.1.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general, es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes

de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Atalaya, 2009)

Es así que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (García, 2010)

Los Estudios de investigación de Maslow (1991) explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio.

Para Peiró y Prieto (1996) el trabajo ocupa un papel importante en la vida de las personas, ya que constituye, en la mayoría de los casos, la forma de percibir los ingresos económicos necesarios para la supervivencia y bienestar. Con él se logra satisfacer las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal etc. Los efectos negativos que resultan de la falta del mismo, el desempleo o la jubilación ponen de manifiesto su importancia. Igualmente se encuentra vinculado y relacionado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc.

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la

satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. (Caballero, 2002)

2.1.2.1 Determinantes de la satisfacción laboral

Tras establecer el concepto de satisfacción laboral, así como las principales teorías, e identificar la incidencia que la satisfacción de los trabajadores puede tener en el performance de las cooperativas de trabajo asociado, es necesario profundizar en los factores que inciden en dicho constructo así como en las diferencias que pueden aparecer en las empresas cooperativas atendiendo a diversas características personales de los trabajadores, ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar de los factores a tener en cuenta en la determinación la satisfacción laboral, en este trabajo se utilizarán los referentes al contenido y entorno laboral más habitualmente citados:

2.1.2.2. Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial

En términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.

A. Satisfacción con el ambiente de trabajo

Referente a las relaciones horizontales con otros compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad, es un buen grado de comunicación organizacional.

B. Satisfacción con la estabilidad

Estabilidad en el empleo.

C. Satisfacción con las condiciones

De trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc.

D. Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido

Por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas.

- Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción

A partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.

- Satisfacción con la información, la comunicación

Las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión

- Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa

En general con el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc., y con la pertenencia a una organización cooperativa. (Gargallo, 2008)

E. Satisfacción, insatisfacción y producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en

dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación, (Márquez, 2002)

2.1.2.3 Teorías de la motivación que expliquen la satisfacción laboral

A. La teoría de los dos factores:

Motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Snyderman, Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

B. La teoría de los factores higiénicos o insatisfactorios:

Los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

C. Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas:

De acuerdo a los estudios de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 3) Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la

autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (Gamboa, 2010)

2.1.2.4 Significancia de tarea

Es la medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas bien sea en la organización o en el ambiente externo. (Atalaya, 1999)

Es el grado en que el trabajador tiene un efecto sustancial en las vidas o trabajos de otras personas. Un ejemplo de esto sería el de un docente que atiende las diversas necesidades de los estudiantes en la institución para que puedan aprender u obtener los conocimientos. (Awesome Inc, 2020)

2.1.2.4.1 Autonomía

la autonomía del trabajador puede ser un importante factor protector frente al estrés. La autonomía laboral podría mejorarse, aumentando la capacidad del empleado en influir en su ambiente laboral. Por ejemplo, otorgándole la capacidad de cambiar el orden de las tareas, el método de trabajo, la velocidad o el ritmo de trabajo, el calendario de sus descansos, o dándole voz y voto en la elección de determinadas decisiones de la empresa. (Venturo Orbegoso, Herrera Salazar, & Hernández, 2018)

2.1.2.4.2 Identidad de la tarea

Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final, se combinan para crear un trabajo con sentido. Esto es, si el trabajo tiene las tres características, podemos prever que el interesado pensará que su trabajo es importante y meritorio. Éstas se pueden combinar en un solo índice conocido como la calificación del potencial de motivación. (Atalaya, 2009)

2.1.2.5 Condiciones de trabajo

Según los estudios de investigación de Robbins, (2005), generado por el ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. (Robbins S. , 2005)

Las condiciones de trabajo también incluyen entre otros aspectos las condiciones de empleo (tipo de contrato, turnos, salarios), cargas físicas y mentales de trabajo, condiciones ambientales (iluminación del puesto de trabajo, temperatura, ruido), etc. Por ejemplo, la luz del sitio de trabajo, es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar a la buena realización de una técnica, así como a los nervios de quién la realiza. El ruido, el efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. (Pablos, 2016)

2.1.2.5.1 Características de trabajo

La característica de trabajo en una organización puede realizarse durante un período de tiempo. Por lo general se calcula dividiendo el resultado real por el resultado potencial y luego

multiplicando por 100 para obtener un porcentaje, este resultado potencial puede ser el número de unidades de un producto que quieres producir en un mes o el número de consultas de clientes que planeas responder en una semana, así como el indicador de capacidad se utiliza a menudo para medir la excelencia operativa, ya que este puede ser un indicador de cómo la empresa está utilizando sus recursos. (Pablos, 2016)

2.1.2.5.2 Supervisión

La supervisión, que comprenden la recopilación, el análisis y el aprovechamiento de los datos, son fundamentales para ayudar a los encargados de la implementación de programas y otros interlocutores a comprender los efectos de los programas de reintegración en las personas que retornan, las comunidades y los países de origen. Además, pueden contribuir a la mejora de los programas y sus efectos, es una función continua de recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos que se lleva a cabo para proporcionar información a la administración y los interlocutores de una iniciativa de desarrollo sobre el progreso realizado en la consecución de los objetivos de un programa. (Vega & Nieves, 2016)

2.1.2.6 Reconocimiento personal y/o social

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos, que básicamente tiene que ver con el salario, remuneraciones, entre otros. (Coca, 2010)

Es reconocer el poder de las personas, las capacidades, habilidades y destrezas que poseen dentro de sus cargos. Este proceso hace consciente a la persona del poder que tiene, de los valores que los destacan, de su poder creativo y se le hace sentir importante frente a los demás desde el punto de vista laboral como ser humano. De aquí nace la capacidad de ser y de realizarse, Al

respecto se hace imprescindible efectuar cambios, reconsideraciones administrativas e implantar sistemas de reconocimiento laboral en las organizaciones. (Guerra, 2003)

2.1.2.6.1 Satisfacción con los logros alcanzados

Es un factor intrínseco, referidos al contenido, tarea y deberes relacionados con el cargo y que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad, se tiene: posibilidades de avance y crecimiento, autonomía, el trabajo en sí mismo, logro, reconocimiento y responsabilidad, logro del potencial individual y hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo, es decir aquí el trabajador tiene la oportunidad de demostrar su creatividad y progreso profesional. (Charaja & Mamani, 2014)

2.1.2.7 Beneficios Económicos

Los beneficios laborales o remunerados como resultado de la tarea que se realiza, sin embargo, las perspectivas discrepan por cada trabajador, es así que la mayoría de los empleados tienen un nivel insatisfactorio, esto se puede dar porque no existe la motivación necesaria a través de incentivos, bonificaciones o reconocimientos de tal forma muestra su constante insatisfacción. (Campos, 2016)

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, siendo el factor económico la recompensa. (Coca, 2010)

2.1.2.7.1 Satisfacción con los salarios

Los incentivos, sueldos, bonificaciones o gratificaciones, constituyen una de las características que por lo general causa mayor insatisfacción entre los empleados, el salario es exógeno en la ecuación de satisfacción laboral y tiene un efecto significativamente positivo sobre la satisfacción

laboral y, en segundo lugar, existe un trade-off entre el salario y las facetas (positivas o negativas) del empleo. (Borra & Gómez, 2012)

2.2. Marco conceptual

Inteligencia emocional

Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. (Goleman D. , 1999)

Tipos de emociones

Las emociones son manifestaciones de estímulos internos y externos que los seres humanos presentan en su vida diaria, se pueden manifestar de forma positiva o negativa, dependiendo de la situación y la autoestima que se presente. Conocer las emociones, permite al individuo canalizarlas. (Goleman D. , 1999)

Aptitudes sociales

Características de la personalidad que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general. (Gardner, 2014)

Aptitud emocional

Es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. (Coca, 2010)

Inteligencia intrapersonal

Capacidad que nos permite conocernos mediante un autoanálisis. (Bericat, 2012)

Satisfacción Laboral

Explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. (Maslow, 1991)

Condiciones de trabajo

Tener un ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo. (Robbins S. , 2005)

Reconocimiento personal

Reconocimiento propio, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, que básicamente tiene que ver con el salario, entre otros. (Coca, 2010)

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1 Antecedentes internacionales

De la Cruz (2019), en su trabajo de investigación titulado “Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización” cuyo el objetivo fue determinar , si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización, donde metodología fue las investigaciones cualitativas siguen un orden lógico y proceso inductivo en el que inicialmente se explora y describe para crear perspectivas teóricas, que mostraron los resultados donde existe una influencia entre la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, se parte del hecho en que las organizaciones que integran en su trabajo el componente inteligencia emocional suele incidir en diferentes variables asociadas al trabajo, llegando a la conclusión de:

- Inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización, se logró inferir que en realidad la inteligencia emocional tiene gran incidencia sobre la satisfacción laboral.

- La inteligencia emocional aplicados en la organización, se deduce que la inteligencia emocional es un término que a lo largo de su historia ha retomado diferentes aportaciones que han servido para estructurar el concepto actualmente.

Según Hernández (2018), en su trabajo de investigación, “Inteligencia emocional y satisfacción laboral” en la Universidad Rafael Landívar ubicada en Quetzaltenango del país de Guatemala, cuyo objetivo fue de establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango, para ello siguió la metodología de utilizar pruebas estandarizadas para cada una de las variables de estudio, por lo que en el caso de inteligencia emocional se procedió a la aplicación del test T.I.E. = G. elaborado para Guatemala por el licenciado Heberto Efraín de León, llegando a los resultados de existe una media aritmética de 59 puntos, una desviación típica de 13.93 la razón crítica corresponde a 21.85, por lo tanto la media está dentro del rango de los límites inferiores y superiores, por lo que puede afirmarse, que la investigación es significativa y fiable y cumple así con el primer objetivo específico de la investigación, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se evidenció que los colaboradores presentan un nivel diestro de Inteligencia emocional según los resultados obtenidos en la prueba T.I.E.= G que explica que manejan las emociones cuyas reacciones son aceptables lo que ayuda a entender que están en un nivel medio, debido a que cuentan con un ambiente laboral agradable y las relaciones interpersonales que manejan entre compañeros y jefes inmediatos son cordiales y aceptables.

- Los sujetos de estudio de la distribuidora VIDDA poseen alta satisfacción laboral, basándose en los resultados obtenidos en la prueba EBP o escala de bienestar psicológico. (Jung Lee, 2018)

2.3.2 Antecedentes nacionales

Mendoza Solís, K. (2020) en su informe de investigación “inteligencia emocional y satisfacción laboral del docente del distrito Pataz, provincia de Pataz, departamento de la Libertad” cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del docente del distrito Pataz, provincia de Pataz, departamento de la Libertad, utilizó la metodología del enfoque cuantitativo, en la recolección y el análisis de datos, arribó a los siguientes resultados:

- El nivel de inteligencia emocional de los docentes es de nivel medio con un 41.84 %.
- El nivel de satisfacción laboral de los docentes es de nivel medio con un 41.84 %.
- Las variables de satisfacción laboral e inteligencia emocional no presentan relación.

Se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se pudo determinar que no existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del docente.
- El nivel de inteligencia emocional en los docentes docente del distrito Pataz evaluados resultó ser medio.
- El nivel de satisfacción laboral en los docentes del distrito Pataz evaluados resultó ser medio. (Mendoza, 2020)

De acuerdo al estudio de investigación, De la Torre A. (2019) “La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año

2018 – Lima” cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, donde realizaron la metodología con estudio de tipo descriptivo – correlacional, obtuvieron los resultados:

El 100% de los trabajadores tienen un nivel de adaptabilidad bajo, presenta un nivel de significancia de $P = 0.662$.

El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 94.0% demuestra un bajo nivel de manejo de estrés, mientras que otro grupo minoritario 6.0% evidencia un nivel promedio de manejo de estrés, el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia $P = 0.682$.

Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 92.0% demuestra un bajo nivel de estado de ánimo, mientras que otro grupo minoritario 8.0% evidencia un nivel promedio de estado de ánimo, el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia $P = 0.588$.

El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 98.0% demuestra un bajo nivel de inteligencia emocional, mientras que otro grupo minoritario 2.0% evidencia un nivel promedio de inteligencia emocional, el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia $P = 0.814$.

Llegando la conclusión de que:

- La relación entre el componente adaptación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.
- La relación entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.

- La relación entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.
- La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, no es directa, ya que, la inteligencia emocional es influenciada por las experiencias vividas de cada persona en cambio la satisfacción laboral se ve reflejada por factores netamente al trabajo que desempeña.

Murga P. (2018) en su trabajo de investigación “Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. - 2018” Cuyo objetivo fue de analizar la satisfacción de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. 2018 – Lima, utilizaron la metodología de investigación descriptiva de tipo cualitativa; la población objetivo estuvo constituida por 55 colaboradores 25 varones y 30 mujeres, basado en la teoría de Frederick Herzberg, llegando a los resultados obtenidos el 18% de los colaboradores se encuentra insatisfechos referente a las dimensiones de salario, oportunidades de ascenso y pago de horas extras. Mientras que un 49% se encuentra satisfecho en las dimensiones de adaptabilidad, liderazgo, oportunidad, empatía y fiabilidad; dichos resultados de análisis de la satisfacción laboran en referencia a la percepción de los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de la organización.

De acuerdo a su trabajo de investigación de More D. (2017) sobre “Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017” cuyo objetos fue determinar la relación existente entre estrés y satisfacción laboral en las enfermeras técnicas de hospitalización de un Hospital Nacional, comas, se utilizó la metodología de tipo de investigación es descriptivo- correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 108 técnicas de enfermería y los instrumentos de medición fueron la escala de estrés de enfermería,

llegando a los resultados obtenidos, se identificó una correlación negativa moderada baja entre el estrés y satisfacción laboral de las técnicas de enfermería de hospitalización, llegando a la conclusión de los niveles de estrés laboral según edad, evidencian que las técnicas de enfermería que oscilan entre 24-34 años presentan un nivel alto, esto quiere decir que las enfermas técnicas más jóvenes tienen poco manejo de estrés laboral.

Jara V. (2014) en su investigación: “Inteligencia emocional y desempeño docente en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle el 2014, cuyo objetivo fue de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño docente en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, siguiendo la metodología de recolección de datos relativos a la inteligencia emocional con el inventario, diseñado por Sojo y Steinbeck el 2002, obteniendo los resultados sobre la inteligencia emocional y desempeño docente, las correlaciones positivas y significativas en general y en particular las referidas al desempeño docente y las dimensiones percepción, expresión de emociones, comprensión y manejo de emociones personales y ajenas, reflejan la asociación que existe entre las mismas, llegando a la conclusión siguiente:

- Que existe una relación de asociación directa y de mediana magnitud entre la inteligencia emocional y el desempeño docente en diferentes Ciclos en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de U.N.E. Enrique Guzmán y Valle.
- Existe una relación estadísticamente significativa y directa, pero de magnitud baja, es decir se ha evidenciado que el desempeño docente correlaciona con la percepción, expresión de emociones propias y ajenas en los docentes, de las especialidades mencionadas de la

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la U.N.E. Enrique Guzmán y Valle, durante el II semestre del año 2014.

La investigación de Mamani L. (2014) de “inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno el 2013, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas en la ciudad de Puno, siguió la metodología su investigación fue descriptivo – correlacional, descriptivo, permitió describir la situación actual de las variables, llegando a los siguientes resultados:

- Se observa diferencia ya que ese estudio concluyó que el 61% de los administrativos presenta nivel bajo y muy bajo de inteligencia emocional; en tanto el presente reporta que 58.1% de enfermeras presenta nivel de inteligencia emocional, se encuentran dentro del nivel promedio.
- Resultados de niveles altos o promedio, identifica a una persona que reconoce sus sentimientos, maneja y posee empatía con las otras personas, tiene facilidad para trabajar en equipo, son responsables y confiables tienen tendencia siempre a solucionar problemas, siempre son positivos, contrario a resultados de nivel bajo aquellas personas inseguras de sí mismos, con baja autoestima, no empáticos, siempre negativos, evaden los problemas. Teniendo como conclusiones lo siguiente:
- Los niveles de Inteligencia Emocional se encuentran dentro del nivel promedio por lo que se afirma que tendría favorables actitudes, estando siempre positivos, desarrollando sus competencias y habilidades para desempeñarse con éxito las exigencias.
- En la escala intrapersonal en su mayoría identifican sus emociones y sentimientos y logran expresarlos, se aceptan y respetan ellas mismas son positivas y autónomas.

- En la escala interpersonal en su mayoría tienen dificultad para mantener relaciones asertivas, son poco empáticas.

El estudio de investigación de E. Huanca Sucasaire. (2012), realizado en niveles de inteligencia emocional de docentes de una Institución Educativa del distrito de Ventanilla- Callao, cuyo objetivo fue describir los niveles de inteligencia emocional en los docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla- Callao, siguiendo la metodología de investigación descriptiva simple (Grajales, 1996), obteniendo los resultados:

- Muestran que el componente intrapersonal, el 86.7% de los docentes se encuentran en el nivel medio, seguido del 10% que se encuentran en el nivel bajo y solo en 3.35% se halla en el nivel alto.
- Los docentes de una Institución Educativa del Distrito de Ventanilla, Región Callao, en un 98.3% de ellos, se hallan en el nivel medio (normal) de inteligencia emocional en su componente interpersonal. Solo el 1.7% en el nivel bajo. Por lo tanto, la gran mayoría de docentes tiene un nivel medio de inteligencia emocional en el aspecto interpersonal.
- la investigación demuestra que el 96,7% de los docentes poseen un nivel de inteligencia emocional adecuado, el 3,3% tiene un nivel por mejorar, es decir, bajo. No se evidencia a ningún docente que tiene un nivel de inteligencia emocional muy desarrollado
- El componente interpersonal, los resultados de la investigación reportan que la mayoría de docentes se halla en el nivel medio, lo que indica que muchos de los docentes tienen desarrollo de manera adecuada, la comprensión emocional de sí mismo, el asertividad, el auto concepto, auto realización e independencia.

La investigación académica de K. T. Coca Guadalupe. (2010) en “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la Red N° 4 de Ventanilla – Callao”

cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los profesores del Nivel Inicial de la Red N°4 de Ventanilla –Callao, para lo cual se utilizó la metodología de estudio es de tipo descriptivo – correlacional, ya que tiene como propósito establecer el grado de relación que existe entre dos o más variable de interés, llegando a los resultados de que: Existe una correlación baja positiva entre el cociente emocional de estados de ánimo y la satisfacción laboral total, en relación al nivel de significancia la prueba estadística arrojó un valor de $P = 0.139$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica, es decir no existe correlación significativa entre el cociente emocional de estados de ánimo y la satisfacción laboral total y existe una correlación baja positiva entre el cociente emocional de adaptabilidad y la satisfacción laboral total. En relación al nivel de significancia la prueba estadística arrojó un valor de $P = 0.135$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica, la conclusión fue:

- El componente adaptabilidad de la inteligencia emocional, no presenta una correlación significativa en relación a la satisfacción laboral.
- No se halló una correlación significativa entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.
- La inteligencia emocional en los docentes tiene como mayor superioridad el nivel medio con un 50%
- Las satisfacciones laborales de los docentes en su mayoría presentan un nivel medio con un 42.9%.

2.3.3 Antecedentes locales

De acuerdo al trabajo de investigación de Niño de Guzmán (2016) en “la satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de ESSALUD-Red Asistencial Cusco 2016”

de la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo fue de describir cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016, siguiendo la metodología el diseño de la presente investigación es, no experimental y se menciona que una investigación es, no experimental cuando, llegando a los resultados siguientes el apoyo por parte del supervisor, 34.7% se considera satisfecho, mientras el 51.5% consideran, ni insatisfecho, ni satisfecho, con el apoyo que reciben por parte del supervisor, lo que se ve reflejado en el esfuerzo que los colaboradores hacen en sus puestos de trabajo, llegando a las conclusiones siguientes:

- La satisfacción laboral en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte de los colaboradores, determinado por un 2.9% de promedio; lo que evidencia que los colaboradores se encuentran, ni insatisfecho, ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivas no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionado frustración en el colaborador y desmotivación con la institución.
- En cuanto a la satisfacción intrínseca muestra un resultado de bueno con un 3.6% de promedio; los colaboradores consideran a la identidad de la tarea en un 4.7% de promedio situándolo en un nivel muy bueno; los objetivos y metas con un 3.9% de promedio con un nivel bueno y finalmente la productividad en un 2% de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan.

L. Álvarez Chávez, (2018) en su trabajo de investigación de “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018” donde el objetivo fue determinar la relación que existe entre los niveles de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal docente de la Institución

Educativa Diego Quispe Tito de Cusco, 2018, que realizaron el método de investigación es del tipo no experimental que corresponde al enfoque cuantitativo; su diseño es descriptivo correlacional; se trabajó con 27 docente, llegando a los resultados de:

- La variable de Inteligencia emocional presenta un nivel alto y la variable de Satisfacción laboral también presentan un nivel alto en los docentes. Donde la conclusión fue: se determinó la afinidad que hay entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral en la actividad que desarrollan los docentes de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco. (L. Alvarez Ch, 2018).

CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.2 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario - UNSAAC, 2019.

3.3 Hipótesis específicos

- HE1: El nivel de inteligencia emocional es alto en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.
- HE2: El nivel de satisfacción laboral es medio en de los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.
- HE3: La relación de adaptabilidad y la satisfacción laboral es significativa en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019
- HE4: La relación el estado de ánimo y la satisfacción laboral no es significativa en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.
- HE5: La relación entre manejo de estrés y la satisfacción laboral es significativa en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.

3.4. Identificación de variables e indicadores

Definiciones Operacionales

Inteligencia emocional

Es el conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influye en nuestras habilidades para adaptarnos y hacer frente a las demandas y presiones del medio. (Bar_On, 2000), para adaptarse y percibir, valorar y expresar emociones con claridad, logrando

acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.

Satisfacción laboral

Son un conjunto de sentimientos y emociones que posee el trabajador en lo referido a su entorno de trabajo.

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Clasificación de las variables

Variable Independiente:

Inteligencia emocional.

Dimensiones:

- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Manejo de estrés
- ✓ Estados de ánimo

Variable Dependiente:

Satisfacción laboral:

Dimensiones:

- ✓ Significancia de tarea
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Reconocimiento personal y/o social
- ✓ Beneficios Económicos.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización variable independiente Variable X = Inteligencia Emocional. Bar-On (IE).

Variable	Concepto	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala	Expresión final
Inteligencia Emocional	Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. (Goleman D. , 1999)	Adaptabilidad	Es la capacidad de una empresa o unidad productiva de acompañar en la introducción de nuevas tecnologías. (Arroyo, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad. 	Ordinal	1 = Rara vez o nunca es mi caso.
		Manejo de estrés	Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. (Regueiro, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés. • Control de los impulsos 	Ordinal	2 = Pocas veces es mi caso. 3 = A veces es mi caso.
		Estados de ánimo	El estado de ánimo es una actitud o posición emocional. No es una situación emocional transitoria. (Greenberger & Padesky, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimismo 	Ordinal	4 = Muchas veces es mi caso. 5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.

Operacionalización variable dependiente Variable Y = Satisfacción Laboral.

Variable	Concepto	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala	Escala y Valores
Satisfacción laboral	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.	Significancia de tarea	Es la medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas bien sea en la organización o en el ambiente externo. (Atalaya, 1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Identidad de la tarea 	Ordinal	(TA) = Totalmente de acuerdo
		Condiciones de trabajo	Aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, (Robbins, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> • Características del Trabajo • Supervisión 	Ordinal	(A) = De Acuerdo (I) = Indeciso
		Reconocimiento personal y/o Social	Es reconocer el poder de las personas, las capacidades, habilidades y destrezas que poseen dentro de sus cargos. (Guerra, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con los logros alcanzados 	Ordinal	(D) = En desacuerdo
		Beneficios Económicos.	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, siendo el factor económico la recompensa. (Coca, 2010).	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con los salarios y sueldos 	Ordinal	(TD) = Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El ámbito de estudio es el Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2019.

4.2. Tipo y nivel de investigación

El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada en razón a que los resultados son aplicados para solucionar el problema de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en docentes del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. La investigación es correlacional descriptivo con estudio transversal.

Nivel de investigación, es descriptivo, porque se perfila como descriptiva, porque determina aquellos componentes de la inteligencia emocional y satisfacción laboral. Según (Hernandez, Fernandez C., & Baptista, 2014, pág. 56), la investigación es descriptiva” se utiliza cuando la necesidad de la investigación es descubrir situaciones y eventos, conocer cómo se manifiesta las características de las variables estudiadas desde el punto de vista científico”.

Es correlacional, porque se pretende establecer la relación entre las variables de estudio; esta investigación adquiere el valor descriptivo, permite precisar el nivel de relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los docentes del Centro de Estudios Pre Universitarios (CEPRU) de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2019.

Enfoque cuantitativo

Recopilaremos y analizaremos los datos obtenidos a través de encuestas y recolección de datos dentro de la organización. La información cuantitativa permite conocer la realidad de los números en términos de conteos y aspectos estadísticos y correlacionar los indicadores de cada

variable con cierta precisión, pero es importante evaluar la información utilizando datos cualitativos.

4.3. Diseño de la investigación

Según el investigador (Hernandez, Fernandez C., & Baptista, 2014, págs. 152-154), en vista que no se manipularon las variables, es no experimental, transaccional, “investigación que compilan datos en un momento único”, por lo que se basa en hechos ocurridos y que dan en la realidad actual. Hernández Sampiere, señala que los “estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observa los fenómenos en un ambiente natural para analizarlos”. Esto quiere decir que los fenómenos se observan tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Para ello se aplicó en un momento la encuesta a los sujetos de estudio transversal.

4.4. Método de investigación

Considerando las fuentes de conocimiento que abarca el estudio, se considera una investigación deductiva, porque se dirige a la caracterización de las variables involucradas, las cuales están representadas, los componentes de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

4.5. Unidad de Análisis

La unidad de análisis son los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2019.

4.6. Población de estudio

La población de estudio está conformada por el total de docentes que laboran en el Centro De Estudios Pre Universitario CEPRU – UNSAAC 2019, en su condición de docentes nombrados y contratados de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y docentes extrauniversitarios que trabajan en el CEPRU, pero no son docentes de pre grado, cuentan con experiencias académicas.

Tabla 4.

Distribución de la Población de Docentes del CEPRU-UNSAAC

Descripción	Condición del docente CEPRU-UNSAAC 2019	Nº de docentes
Docentes UNSAAC	Nombrados	74
Docentes UNSAAC	Contratados	19
Docentes Sin Vinculo	Extra Universitarios	28
	TOTAL	121

Fuente: Elaboración en base a información de Control Académico del CEPRU-UNSAAC

4.7. Tamaño de muestra

Está de acuerdo al total de la población, muestreo corresponde a un tipo no probabilístico, de método de muestro censal, porque se considera al total de la población de los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) UNSAAC - 2019.

4.8. Técnicas de selección de muestra

Se aplicó el muestreo no probabilístico, criterio o intencional.

Para la técnica de selección de muestra se utilizó solo a los docentes que laboran en el Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) UNSAAC - 2019.

Los docentes nombrados y contratados: laboran en la UNSAAC en pre grado y CEPRU.

Los docentes extrauniversitarios que trabajan en el CEPRU, pero no son docentes de pre grado, cuentan con experiencias académicas.

4.9. Técnicas de recolección de información

Para nuestra investigación utilizamos la técnica de información:

- Observación directa, se realizó la observación directa a los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC, para tener información confiable que ayudó a analizar los resultados.
- La encuesta, se aplicó el cuestionario de Bar-On, para medir la inteligencia emocional, y cuestionario para evaluar la satisfacción laboral. Estos interrogantes se emplean a través de la escala de Likert.
- Análisis de documentos: se utilizó la información bibliográfica necesaria para el desarrollo del marco teórico y conceptual.

4.10. Técnicas de análisis e interpretación de la información

a) Análisis de los datos:

- Las pruebas estadísticas que se utilizó en el proceso de trabajo de investigación: Estadística descriptiva y la estadística inferencial; usualmente se utiliza las descripciones y luego las inferencias.
- Cuadros y gráficos estadísticos para variables cualitativos, se analizó en forma exclusiva las variables.

Los datos procesados presentan legibilidad, de manera pueden entenderse con facilidad, consistencia y además de responder a los objetivos del estudio y con exactitud, ya que se

evaluarán de acuerdo con una serie de parámetros para verificar si fueron obtenidos con honestidad por los encuestadores. Los datos fueron procesados por el software del SPSS 24 y el Microsoft Excel, programas destinados a realizar análisis estadísticos.

b) Herramientas estadísticas.

- Para un correcto análisis de datos, se usarán las siguientes ayudas estadísticas:
Contraste estadístico mediante las pruebas de hipótesis de Chi-cuadrado, para probar la significancia estadística.

4.11. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Implica conocer qué proporción de las varianzas obtenidos en una medición es varianza verdadera, se asume que toda condición que no es relevante para efectos de la medición representa varianza error. En la investigación hemos utilizado la consistencia interna del alfa de Cronbach, según (Hernandez, Fernandez C., & Baptista, 2014), en el trabajo de investigación, “se necesita un cierto nivel en que los instrumentos efectivamente evalúa la variable que requiere calcular” (pág. 243)

Validación interna

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems, tomando valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernandez, Fernandez C., & Baptista, 2014, pág. 567)

Seguidamente se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach. A fin de comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 5.

Validación de los instrumentos de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Variables	Nº de elementos	Alfa de Cronbach
Inteligencia Emocional	24	0.950
Satisfacción Laboral	27	0.907

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

En la tabla 5, se puede observar que el alfa de Cronbach del instrumento de la variable de inteligencia emocional es 0.950 para 24 ítems, este resultado indica que tiene un alto nivel de confiabilidad; y, de la variable Satisfacción laboral es de 0.907 para 27 ítems, lo que indica que tiene alta confiabilidad del instrumento.

Los resultados permiten apreciar los instrumentos aplicados con consistentes y presenta aceptable confiabilidad según los parámetros de científicos.

4.12 Técnica para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis esta fue llevada a prueba mediante el constante estadístico Chi cuadrado de Pearson, la cual realiza el análisis de las frecuencias observadas y esperadas de tal forma que evalúa la prueba de hipótesis.

Este estadístico tiene una distribución Chi cuadrado con $k-1$ grados de libertad, si “**n**” es suficientemente grande, es decir si las frecuencias son mayores de 5, en la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores de 5.

En la concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor grande y, por consecuencia se rechaza la hipótesis nula.

Cálculo de la Baremación

Cálculo de la Baremación de la variable de Inteligencia Emocional

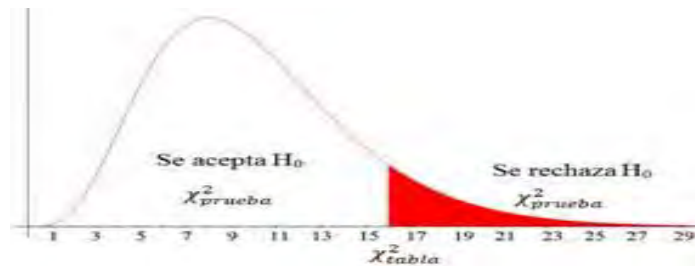
$$\chi^2_{(r-1)(c-1)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

O_{ij} = Frecuencia Observada

E_{ij} = Frecuencia esperada

$\chi^2_{(r-1)(c-1)}$ = Resultado de chi cuadrado

Distribución de Chi cuadrado



En la figura, se puede observar que la cola derecha representa el valor positivo, donde el valor calculado es mayor que el nivel de significancia por lo tanto aceptamos H_0 y rechazamos H_1

De esta manera cumple la condición para aceptar o rechazar la hipótesis de investigación H_1 .

El punto crítico de Chi cuadrado está fundamentado según la tabla de distribución de Chi cuadrado según los grados de libertad y nivel de significancia.

Baremo para realizar la prueba de hipótesis

La Baremación es el proceso de categorizar la variable o variables de tal forma que cada atributo o escala se le considera un determinado valor según un rango establecido.

Tabla 6.

Baremo. - de la variable de Inteligencia Emocional

Atributo	Rango	Descripción
Bajo	24 – 55	La Inteligencia Emocional es Bajo, de los docentes del CEPRU-UNSAAC 2019, donde el docente no demuestra sus capacidades para motivar y hacer llegar los conocimientos a los estudiantes
Medio	56 – 87	La Inteligencia Emocional es Medio, en los docentes del CEPRU-UNSAAC 2019, donde el docente medianamente demuestra sus capacidades para motivar y hacer llegar los conocimientos a los estudiantes
Alto	88 – 120	La Inteligencia Emocional es Alto, en los docentes del CEPRU-UNSAAC 2019, donde los docentes demuestran sus capacidades para motivar y hacer llegar los conocimientos a los estudiantes

Fuente: Elaboración propia.

Cálculo de la Baremación:

variable de Inteligencia Emocional

Nº de preguntas 24.

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Mínimo: } 24 * 1 = 24 \\ \text{Máximo: } 24 * 5 = 120 \end{array} \right.$$

AMPLITUD

$$120-24 = 96$$



$$96/3 = 32$$



$$32 - 1 = 31$$

CATEGORIZANDO:

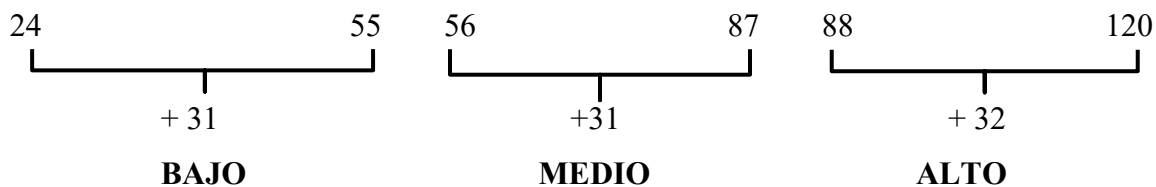


Tabla 7

Baremo. - de la variable de Satisfacción Laboral

Atributo	Rango	Descripción
Bajo	27 – 62	La satisfacción laboral de los docentes del CEPRU, aún no demuestra satisfacción laboral.
Medio	63 – 98	La satisfacción laboral de los docentes del CEPRU, se encuentra en un nivel Medio de satisfacción laboral.
Alto	99 – 135	La satisfacción laboral de los docentes del CEPRU, es Alto, donde demuestra una satisfacción laboral eficiente y óptimo.

Fuente: Elaboración propia.

variable de Satisfacción Laboral

Nº de preguntas 27

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Mínimo: } 27*1 = 27 \\ \text{Máximo: } 27*5 = 135 \end{array} \right.$$

AMPLITUD

$$135-27 = 108$$

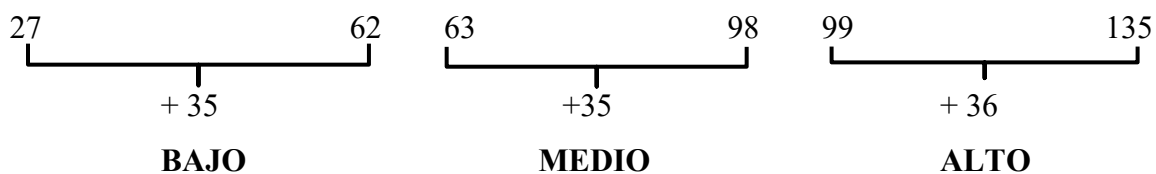


$$108/3 = 36$$



$$36 - 1 = 35$$

CATEGORIZANDO:



CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) UNSAAC. Se crea con la finalidad de desarrollar actividades académicas para complementar la formación que requieren los estudios en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y prestar servicios referidos al proceso de admisión a la misma.

5.1 Inteligencia emocional del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.

Los resultados del nivel de inteligencia emocional de los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario, se muestran en la tabla 8.

Tabla 8

Nivel de inteligencia emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nivel	bajo	5	4,3	4,3
	medio	89	73,1	73,1
	alto	27	22,6	22,6
	Total	121	100,0	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 8, se puede observar que el 73.12% de los docentes del CEPRU, tienen un nivel medio de Inteligencia Emocional (IE), el 22.58% de los docentes que laboran presenta un de nivel alto de inteligencia emocional, este último resultado es importante resaltar sobre los docentes que dominan su (IE), estos desarrollan sus habilidades y motivan a los estudiantes (docentes taquilleros), y, por último se tiene un nivel bajo, frecuencia del 4.3% de los docentes del CEPRU, es preocupante, porque estos docentes requieren de apoyo y de retroalimentación para manejar su (IE), esto hace que los docentes demuestren sus habilidades para adaptarse y

hacer frente a las situaciones que se pueda presentar de manera intrínseca y extrínseca, de acuerdo a las demandas y presiones del medio.

Gráfico 1

Niveles de inteligencia emocional



Fuente: Ficha de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 8 y a la gráfico 1, se puede observar que el 73.12% de los docentes del CEPRU, tienen un nivel medio de Inteligencia emocional, el 22.58% de los docentes que laboran presenta un de nivel alto de inteligencia emocional, es importante reflexionar sobre los llamados docentes taquilleros o docentes que dominan su IE, donde desarrollar sus habilidades y motivación, y, por último se tiene el nivel bajo con una frecuencia de 5 que es el 4.3% de los docentes del CEPRU, que es muy preocupante, porque estos docentes requieren de apoyo y de retroalimentación para manejar su IE, esto hace que influya en las habilidades para adaptarnos y hacer frente a las demandas y las situaciones que se pueda presentar de manera intrínseca y extrínseca, así como, de las demandas y presiones del medio.

5.2 Satisfacción laboral del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019

Los resultados del nivel de satisfacción laboral de los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario, se muestran en la tabla 9.

Tabla 9

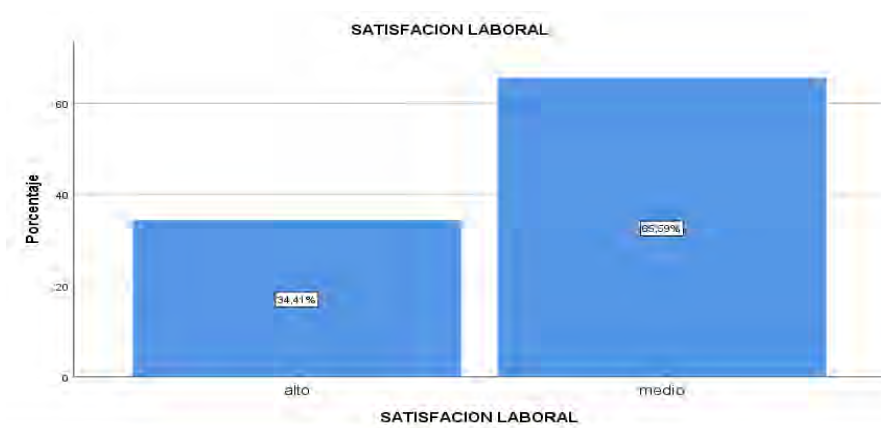
Nivel de satisfacción laboral

SATISFACION LABORAL				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nivel	Alto	32	34,4	34,4
	Medio	79	65,6	65,6
	Total	121	100,0	100,0

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico 2

Niveles de satisfacción laboral.



Fuente: Ficha de recolección de datos

De acuerdo a la tabla 9 y al gráfico 2, se puede apreciar que en su gran mayoría de los docentes que laboran en el CEPRU-UNSAAC, el 65,6%, se puede observar que un 34,4% tiene nivel medio de Satisfacción laboral, de los docentes del CEPRU.

Estos resultados indica que los docentes tienen actitud de mediana satisfacción laboral y que demuestran actitudes de mediana y alta conformidad o cambio en su comportamiento satisfechos por su puesto laboral y adaptabilidad.

5.3 Relación que existe entre adaptabilidad y satisfacción laboral

Los resultados de la determinación en la relación que existe entre adaptabilidad y satisfacción laboral del Centro de Estudios Pre Universitario, se muestran en la tabla 10.

Tabla 10

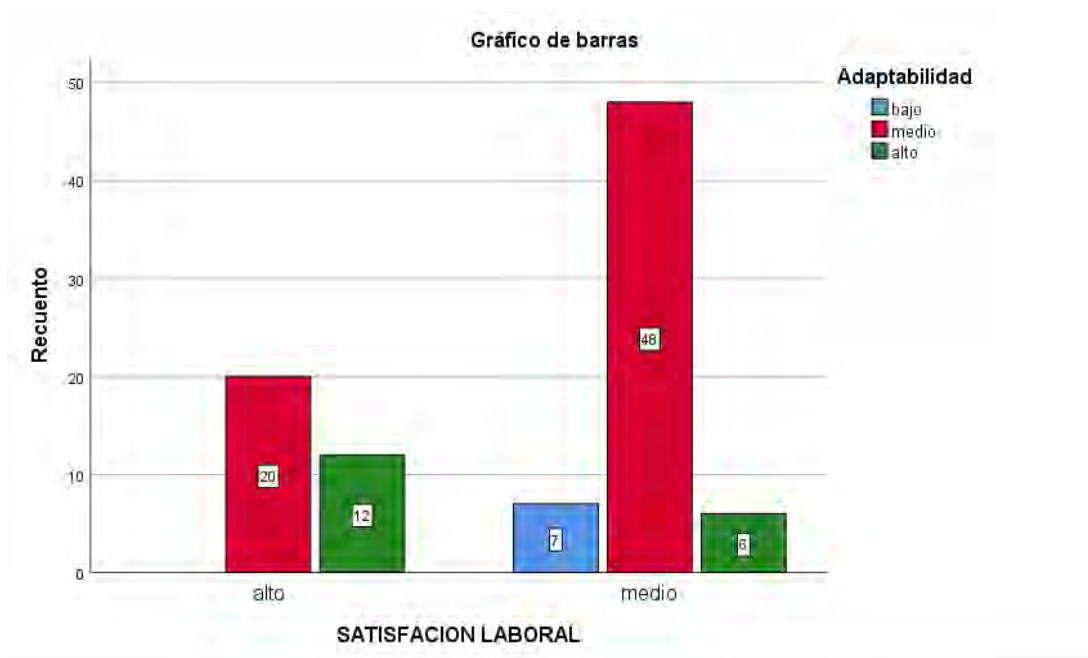
Tabla cruzada - Satisfacción laboral y adaptabilidad

			Adaptabilidad			Total
			bajo	medio	alto	
SATISFACION LABORAL	alto	Recuento	0	28	16	44
		% Satisfacción Laboral	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
		% del total	0,0%	23,1%	13,2%	36,4%
	medio	Recuento	8	61	8	77
		% Satisfacción Laboral	10,4%	79,2%	10,4%	100,0%
		% del total	6,6%	50,4%	6,6%	63,6%
Total	Recuento	8	89	24	121	
	% Satisfacción Laboral	6,6%	73,6%	19,8%	100,0%	
	% del total	6,6%	73,6%	19,8%	100,0%	

Fuente: Ficha de recolección de datos

Gráfico 3

Adaptabilidad y satisfacción laboral



Fuente: Ficha de recolección de datos

De la tabla 10 y el gráfico 3 podemos observar que la satisfacción laboral muestra en el nivel alto un nivel medio superior y en el nivel medio muestra un nivel medio de elevado de adaptabilidad en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario UNSAAC.

El nivel alto de satisfacción laboral muestra una adaptación media de 62.5% con una frecuencia de 20 y una adaptación alta de 37.5% con una frecuencia de 12, y un nivel medio de satisfacción laboral muestra una adaptabilidad de nivel bajo en 11.5% con una frecuencia de 7, nivel medio de 78.7% con una frecuencia de 48 y nivel alto de 9.8% con una frecuencia de 6.

Los niveles de satisfacción laboral muestran una adaptabilidad media mayor al 62% en todos los niveles de satisfacción laboral en el Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC.

5.4 Relación que existe entre estado de ánimo y satisfacción laboral

Los resultados de la determinación en la relación que existe entre estado de ánimo y satisfacción laboral del Centro de estudios Pre Universitario se muestran en la tabla 11.

Tabla 11

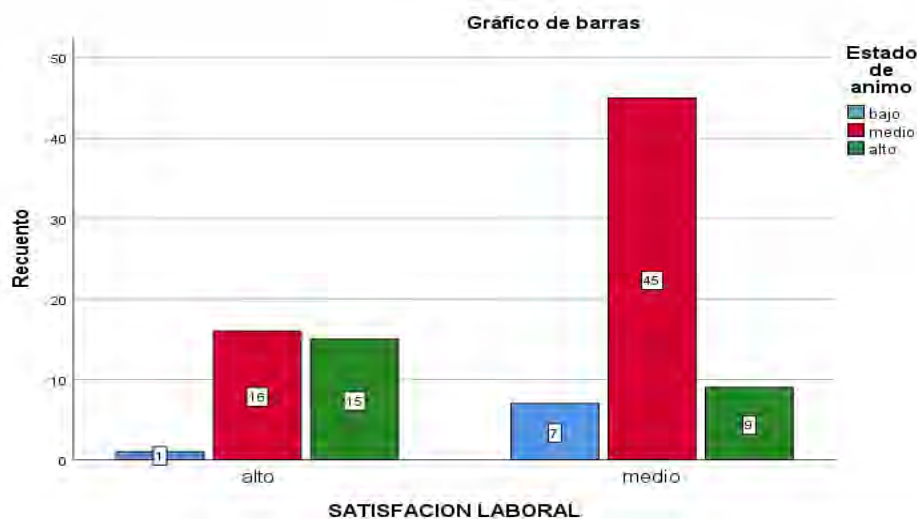
Tabla cruzada satisfacción laboral y estado de ánimo.

		Estado de animo			Total	
		bajo	medio	alto		
SATISFACION LABORAL	alto	Recuento	1	22	21	44
		% Satisfacción Laboral	2,3%	50,0%	47,7%	100,0%
		% del total	0,8%	18,2%	17,4%	36,4%
	medio	Recuento	8	57	12	77
		% Satisfacción Laboral	10,4%	74,0%	15,6%	100,0%
		% del total	6,6%	47,1%	9,9%	63,6%
Total	Recuento	9	79	33	121	
	% Satisfacción Laboral	7,4%	65,3%	27,3%	100,0%	
	% del total	7,4%	65,3%	27,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Satisfacción laboral y estado de animo



Fuente: Ficha de recolección de datos

De la tabla 11 y el gráfico 4 podemos indicar que el nivel alto de satisfacción laboral muestra un nivel de estado de ánimo bajo de 3.1% con una frecuencia de 1, seguidamente un nivel de estado de estado medio de 50% con una frecuencia de 16 y un nivel de estado de estado alto de 46.9% con una frecuencia de 15; un nivel medio de satisfacción laboral muestra un nivel bajo de estado de ánimo en 11.5% con una frecuencia de 7, nivel medio de estado de ánimo en 73.8% con una frecuencia de 45 y nivel alto de estado de ánimo de 25.8% con una frecuencia de 24, en la figura se puede observar que el nivel alto de satisfacción laboral muestra un nivel alto y medio de estado de ánimo y en el nivel medio de satisfacción laboral muestra un estado de ánimo de nivel medio muy marcado a diferencia de los demás niveles, en el Centro de estudios Pre Universitario de la UNSAAC.

5.5 Relación que existe entre manejo de estrés y satisfacción laboral

Los resultados de la determinación en la relación que existe entre manejo de estrés y satisfacción laboral del Centro de Estudios Pre Universitario se muestran en la tabla 12.

Tabla 12.

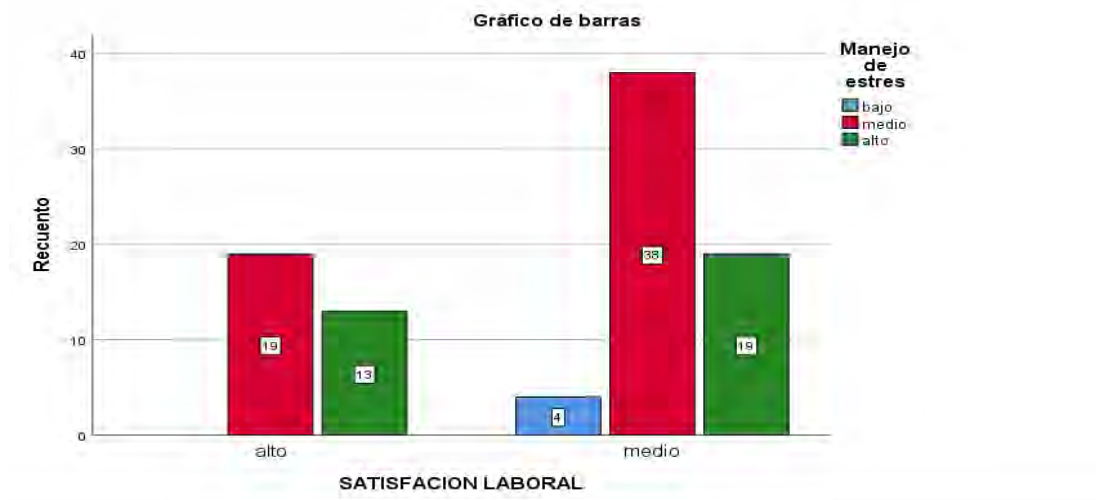
Tabla cruzada satisfacción laboral y manejo de estrés.

		Manejo de estrés			Total	
		bajo	medio	alto		
Satisfacción Laboral	alto	Recuento	0	26	18	44
		% Satisfacción Laboral	0,0%	59,1%	40,9%	100,0%
		% del total	0,0%	21,5%	14,9%	36,4%
	medio	Recuento	5	48	24	77
		% Satisfacción Laboral	6,5%	62,3%	31,2%	100,0%
		% del total	4,1%	39,7%	19,8%	63,6%
Total	Recuento	5	74	42	121	
	% Satisfacción Laboral	4,1%	61,2%	34,7%	100,0%	
	% del total	4,1%	61,2%	34,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Satisfacción laboral y manejo de estrés



Fuente: Ficha de recolección de datos

De la tabla 12 y grafico 5, se puede observar que el nivel alto de satisfacción laboral el nivel de estrés medio y alto son similares siendo mayor el valor medio y el nivel medio de satisfacción laboral muestra un nivel medio elevado de manejo de estrés, seguido de nivel alto.

El nivel alto de satisfacción laboral muestra un manejo de estrés medio de 59.4% con una frecuencia de 19 y un manejo de estrés alto de 40.6% con una frecuencia de 13; un nivel medio de satisfacción laboral muestra un manejo de estrés de nivel bajo en 6.6% con una frecuencia de 4, un manejo de estrés nivel medio de 62.3% con una frecuencia de 38 y un manejo de estrés nivel alto de 31.1% con una frecuencia de 19.

5.6 Relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

Los resultados de la determinación en la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del Centro de Estudios Pre Universitario se muestran en la tabla 13.

Tabla 13

Tabla cruzada satisfacción laboral e inteligencia emocional

		INTELIGENCIA EMOCIONAL			Total	
		bajo	medio	alto		
SATISFACION LABORAL	alto	Recuento	0	24	14	38
		%	0,0%	62,5%	37,5%	100,0%
	medio	Recuento	6	65	12	83
		%	6,6%	78,7%	14,8%	100,0%
Total		Recuento	6	89	26	121
		%	4,3%	73,1%	22,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6

Satisfacción laboral e Inteligencia emocional



Fuente: Ficha de recolección de datos

De la tabla 13 y el gráfico 6 el nivel alto de satisfacción laboral muestra una inteligencia emocional media de 62.5% con una frecuencia de 24 y una a inteligencia emocional alta de 37.5% con una frecuencia de 14; un nivel medio de satisfacción laboral muestra una inteligencia emocional de nivel bajo en 6.6% con una frecuencia de 6, inteligencia emocional nivel medio de 78.7% con una frecuencia de 89, e inteligencia emocional nivel alto de 14.8% con una frecuencia de 26.

De acuerdo al Gráfico 1, se observa que la mayoría de docentes que laboran en el CEPRU-UNSAAC, el 65,59%, tiene nivel medio de Satisfacción laboral, seguido de nivel alto del 34.41% en los docentes del CEPRU.

Estos resultados demuestran que los docentes del CEPRU, tienen actitudes de satisfacción laboral media y pocos docentes presentan alta conformidad en su comportamiento y adaptabilidad en la satisfacción laboral.

En el Grafico 2, se observa una relación media con satisfacción laboral y la inteligencia emocional, también se observa que el nivel alto de satisfacción laboral con una inteligencia emocional de medio y alta en donde el medio es mayor, nivel medio de satisfacción laboral muestra un nivel medio de inteligencia emocional muy marcado.

Pruebas de hipótesis

Tabla 14

Satisfacción laboral e Inteligencia emocional Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,660	2	,021
Razón de verosimilitud	8,659	2	,013
Asociación lineal por lineal	7,574	1	,006
N° de casos válidos	121		

Fuente: Elaboración propia

H_0 = No existe relación entre las variables de satisfacción laboral e inteligencia emocional.

H_1 = Existe relación entre variables satisfacción laboral e inteligencia emocional.

El valor es de $P = 0.022$, este resultado indica que existe relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los docentes que trabajan en el Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC-2019, de esta manera se rechaza la hipótesis nula.

5.7. Presentación de resultados

Se tiene que el nivel medio de la variable de inteligencia emocional es el que tiene mayor predominio con un 73.1%.

Se encontró que el nivel medio de la variable de satisfacción laboral es el que tiene mayor superioridad con un 65,6%.

Existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral e inteligencia emocional, donde el nivel alto de satisfacción laboral tiene un nivel medio de inteligencia emocional de 62.5%.

CONCLUSIONES

- **PRIMERO:** Se analizó que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes que laboran en el Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) de la UNSAAC-2019.
- **SEGUNDO:** La inteligencia emocional en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC-2019, es medio con un 73.12% (IE), y solo el 22.58% de los docentes que laboran presenta un nivel alto de inteligencia emocional.
- **TERCERO:** Se identificó que existe una relación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión adaptabilidad en los docentes.
- **CUARTO:** Se analizó que existe una relación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión estado de ánimo en los docentes.
- **QUINTO:** Se describió que no existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión de manejo de estrés en los docentes.
- **SEXTO:** La Satisfacción laboral tiene un nivel medio del 65,59%, en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario (CEPRU) – UNSAAC, demostrando que solo un 34.4% presenta un nivel alto de satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

- A la Dirección del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC, debe medir anualmente la satisfacción laboral, esto contribuirá a los directivos a mantenerse informados del sentir de los docentes, también servirá para detectar falencias y hacer los correctivos necesarios en el momento oportuno.
- A la Dirección del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC, debe hacer partícipe de las diferentes decisiones optadas, para fortalecer la inteligencia emocional de los docentes y la satisfacción laboral en los docentes, y que se refleje en los estudiantes.
- A la Dirección del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC, debe evaluar las necesidades de docentes y colaboradores, con la finalidad que incrementar el nivel de satisfacción laboral, brindando una mejor tecnología y equipamiento para desarrollar un ambiente de trabajo más adecuado.
- A la Dirección del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC, debe desarrollar talleres, capacitaciones y actividades de recreación, para fortalecer las relaciones interpersonales entre los docentes y colaboradores.
- A la Dirección del Centro de Estudios Pre Universitario de la UNSAAC, debe convocar a los coordinadores de las diferente áreas académicas, para comunicar e informar las decisiones tomadas por el directorio, realizar capacitaciones por áreas a los docente que adolecen de metodología didáctica; recibir opiniones para dar solución ante los diferentes problemas como la comunicación directa entre los docentes y el directorio, construcción de equipos de trabajo más activos y solucionar los problemas, que suelen suscitarse.

BIBLIOGRAFÍA

- Almuiñas Rivero, J. I., & Galarza López, J. (2013). *"Evaluación del desempeño docente universitario. Experiencias institucionales y nacionales"*. Guayaquil: Centro de Publicaciones Universidad ECOTEC.
- Alvarez Chavez, L. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018. (tesis posgrado)*. Cusco: Universidad César Vallejo.
- Anaya de la Cruz, N. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del Distrito de Santillana.Huanta, 2017*. Huanta: Universidad César Vallejo.
- Arroyo Sánchez, C. J. (2010). *La adaptabilidad al cambio como ideología*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.
- Atalaya Pisco, M. C. (2009). Satisfacción laboral y productividad. *Revista Psicológica*, 46-56.
- Atalaya Pisco, M. C. (2009). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-6.
- Ayuntamiento de Huesca. (2005). *Inteligencia Emocional*. Guayaquil: Servicios Académicos Intercontinentales para eumed.net. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de Ayuntamiento de Huesca: http://www.huesca.es/_archivos/ficheros/servicios-sociales_2499.pdf
- Bar_On, R. (2000). Emociones e inteligencia emocional. *The Bar-Onmodel of emotionl-socilintelligence (ESI)*. *Psicothema*.

- Bardales Pérez, V. A. (2015). “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015*” (pos grado maestria) Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Barriga Rodriguez, R. D. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María - Lima, 2016*. Lima.
- Bericat, E. (2012). Emociones. *Sociopedia.esa*, 1-13.
- Borra Marcos, C., & Gómez García, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Economía Aplicada*, 20(60), 25-51.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). satisfacción en el trabajo. *revista de currículum y formación del profesorado*, 1-10.
- Campos Sánchez, R. Y. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo, 2016 (tesis pregrado)*. Chiclayo: Universidad Juan Mejía Baca.
- Casal Enríquez , I., & Granda Valdés, M. (2003). Una estrategia didáctica para la aplicación de los métodos participativos. *Tiempo de Educar*, 4(7), 171-202.
- Casassús, J. (2007). *La educación del ser emocional* (cuarto propio ed., Vol. 2da edición). (Espacios, Ed.) Santiago de Chile: Editorial Cuarto. Recuperado el 20 de octubre de 2022, de www.espacioindigo.cl
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 5-13.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Coca Guadalupe, K. T. (2010). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la Red n° 4 de Ventanilla - Callao (tesis pos grado maestría)*. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Dafl, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Santa Fe: Organization Theory and Design Tenth Editions.
- De la Torre Araujo , B. J. (2019). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú s.a. en el año 2018 – Lima (tesis pre grado)*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Delgado Ballester, E., & Hernández Espallardo, M. (2014). *Concepto y evolución del marketing*. Murcia: Ecoe Ediciones.
- Divulgación Dinámica. (18 de Enero de 2018). *Divulgación Dinámica*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de sitio web Divulgación Dinámica:
<https://www.divulgaciondinamica.es/blog/la-inteligencia-emocional-concepto-aplicacion-las-organizaciones/>
- Edel Navarro, R., & García Santillán, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Veracruz: CIEA.
- Espinoza Ochoa, A. E., & Gaspar Huamán, J. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018 (tesis pre grado)*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Estrada, B., Ahmad Ramsés, Morales Martínez, & Cinthya Itzel. (2014). Enseñanza e Investigación en Psicología. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 19(1), 103-118.

Euskal Herriko Unibertsitatea. (1997). *Universidad del país del Vasco*. Recuperado el 07 de Enero de 2009, de EPV/EHU:

<http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

Extremera, N., & Fernández Berrocal, P. (20 de Enero de 2010). *Infocoponline*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de sitio web de Infocoponline:

http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2712

Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de las empresas*. México: Mc Graw Hill/interamericana Editores SA.

Gamboa Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista PsicologicaCientifica.com*, 12(16).

Garcia Viatones, D. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Malaga: Eumed.net.

Gardner, H. (2014). Inteligencias múltiples. *Revista de Psicología y educación*, 17-26.

Gargallo Castel, A. F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*, 563-575.

Godoy Ramos, C. J. (2016). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima (tesis posgrado)*. Lima: Universidad César Vallejo.

Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D. (2002). *Practica de la inteligenica Emocional* (Vol. 1). Keiros. doi:isbn 9788472454071

- González Cubillán, L., González, O., & Sandoval de Araujo, A. (2013). *Inteligencia emocional e intrapersonal, elementos nucleares en el desarrollo emocional y social* (Vol. 1). Zulia: Universidad de Zulia.
- González Serra, D. J. (2003). ¿Que es la inteligencia humana? . *Revista cubana de psicología* , 39-49.
- González Aguilar, M. J. (2015). Criterio de realidad en el modelo estimulativo perceptivo (mep). breve referencia a otras tecnicas. *ResearchGate*, 1-25.
- Greenberger, D., & Padesky, C. (2016). *El control de tu estado de ánimo*. Barcelona: Área Editorial Grupo Planeta.
- Guerra Parada, J. A. (8 de Octubre de 2003). *El Tiempo*. Recuperado el 9 de Enero de 2020, de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1008341>
- Hernandez Rivas, K. S. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral (tesis pre grado)* Universidad Rafael Landívar Guatemala. Quetzaltenango.
- Hernandez, S., Fernandez C., C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6ta edición). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, de <https://metodologiaescs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf>
- Hofmann, S. G. (2018). *La emoción en psicoterapia*. Nueva York: Editors' Co.
- Huamán Sutta, T., & Paniagua Salvador, M. V. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en docentes de la I.E. N° 1222 "Húsares de Junín" del distrito de Ate - Lima 2014 (tesis maestria)* Universidad Cesar Vallejo. Lima.

- Huanca Sucasaire, E. (2012). *Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de Ventanilla- Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Huapaya Vargas, D. M. (2017). *Clima laboral y productividad empresarial en Peru Travel & Adventures E.I.R.L. periodo 2016” Cusco - 2017 (tesis pre grado) Universidad Peruana Austral Cusco*. Cusco: UPAC.
- Idrovo Avecillas, M. (2016). *Estrategia digital para generar el posicionamiento web en clientes potenciales para la empresa MOAVI, ciudad Guayaquil, año 2016 (tesis pre grado) Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. Guayaquil.
- Jara Vásquez, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño docente en la facultad de ciencias sociales y humanidad de la Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle .
- Jiménez Jiménez, A. (2017). *Inteligencia Emocional*. Madrid: Lúa Ediciones.
- Jung Lee, H. (2018). nfluencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral y el síndrome de agotamiento profesional en el empleo público. *Revue Internationale des Sciences Administratives*. 84, 755-771. doi:10.3917/risa.844.0755
- Llanos Encalada, M. (2016). *Cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Lopez Z., E., Pulido M;., M., & Augusto L, J. (2015). *Guia de optimización de Inteligencia Emocional en el trabajo*. Madrid: EDITORIAL SÍNTESIS, S. A. doi:ISBN: 978-84-995885-2-0
- Lopez Paucar, G. (2001). *Clima Organizacional*. Bogota: Calameo.

- López, J., & Fierro, I. (2015). Determinantes de la felicidad en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. *Universidad & Empresa, 17*(29), 181-211.
- Mamani Lopez, D. N. (2014). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013 (tesis pre grado)* Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Marie Bourre, J. (1991). *De la inteligencia y el placer*. Madrid: Mondadori.
- Marín, D., & et al. (2009). *Determinantes del análisis y diseño organizacional*. Bogota.
- Márquez Pérez, M. (30 de Enero de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 20 de Enero de 2019, de sitio web de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Martínez Chairez, G. I., Guevara Araiza, A., & Valles Ornelas, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai, 12*(6), 123-134.
- Martínez Ruiz, S. I. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. *XIV Congreso nacional de Investigación Educativa* (págs. 1-11). san Luis Potosí: COMIE.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Medina, A., Moreno, J., Lillo, R., & Guija, J. (2017). *Los trastornos del control de los impulsos y las psicopatías*. Madrid: psiquiatria.com.
- Mendoza Solis, K. (2020). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del docente del distrito Pataz, provincia de Pataz, departamento de la Libertad, (tesis pre grado)*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo .
- Ministerio de Educacion . (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Lima: Corporación Gráfica Navarrete.

- Monferrer Tirado, D. (2013). *Fundamentos del marketing*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume.
- More Durand, G. J. (2017). *Estrés y satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Comas 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Muchinsk;, P. ((2007)). *Psicología aplicada al trabajo*. Obtenido de <https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-laboral-actitudes-de-los-empleados.qo5lwx7y>
- Murga Paredes, D. E. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. - 2018 (tesis pre grado)*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Niño de Guzmán Díaz, M. (2016). *La satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de ESSALUD-red asistencial Cusco 2016 (tesis pre grado)* Universidad Andina del Cusco. Cusco.
- Pablos González , M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres (tesis doctoral)*. Extremadura: Universidad de Extremadura.
- Palomero, R., Fernández , P., & Brackett, M. (2017). Inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias. *Education & Psychology*, 437-454.
- Parra Rodríguez, J. (2016). *El desarrollo de las capacidades docentes*. Bogotá: Subdirección Imprenta Distrital - DDDI.
- Peñaloza, M. (2005). El Mix de Marketing: Una herramienta para servir al cliente. *Actualidad Contable Faces*, 8(10), 71-81.

- Picardo Joao, o. (2005). *Diccionario pedagógico*. San Salvador: Copyright San Salvado.
- Regueiro, A. (2017). *Conceptos básicos: ¿que es el estrés y cómo nos afecta?* Malaga: Scribd.
- Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*, 9-24.
- Robbins, , S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional* (Decima ed.). México: México PrenticeHall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez Corrales, J., & Colaboradores. (2017). La influencia de las emociones del profesorado no universitario en la evaluacion del rendimiento del alumnado. *Interuniversitaria de formacion del profesorado*, 91-106.
- Samayoa Miranda, M. (2012). *La inteligencia emocional y el trabajo docente en educación básica (tesis Doctoral) Universidad Nacional de Educacion a Distancia*. Madrid.
- Tema Awesome Inc. (5 de Enero de 2020). *Comportamiento organizacional*. Recuperado el 9 de Enero de 2020, de Comportamiento organizacional:
<http://elcomportamientoenlaorganizacion.blogspot.com/p/las-investigaciones-sobre-la-centran.html>.
- Torrecilla, O. D. (09 de febrero de 2009). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Recuperado el 06 de Enero de 2019, de Universidad de Congreso Noticias Universitarias:
<https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>
- Valdés Veloz, H. (2009). *Manual de buenas prácticas de evaluación del desempeño profesional de los docentes*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.

- Valencia Pinzon, M. A. (2017). *Posicionamiento de marca y su influencia en la decisión de compra (tesis maestria) Universidad de Manizales*. Manizales.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestion del talento humano*. Chimborazo: La Caracola Editores.
- Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22, 1-19.
- Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una Universidad Peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3), 43-56.
- Villadiego Mendoza, A. C., & Alzate Gil, K. I. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016 (tesis pre grado) Universidad de Cartagena*. Cartagena.
- Vygotsky, L. S. (1999). UNESCO: Oficina Internacional de Educación. *Educación comparada*, 773-799.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016 (tesis pos grado maestria) UNAN*. Managua.
- Zelada Flórez, E. A. (2018). *La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DEL CEPRU – UNSAAC, 2019.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?	Determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.	Existe una relación significativa entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.	Variable Independiente: ➤ Inteligencia emocional Variable Dependiente: ➤ Satisfacción laboral	Diseño: No experimental analítico Correlacional cuantitativo Población: 121 docentes que enseñan en el CEPRU 2019 Muestra: tipo no probabilístico: 121 docentes se consideran por método censal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	DIMENSIONES	
➤ ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019? ➤ ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los docentes del Centro de	➤ Analizar el nivel de inteligencia emocional en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019. ➤ Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los docentes del Centro de	➤ El nivel de inteligencia emocional, es alto en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019. ➤ El nivel de satisfacción laboral, es medio en los docentes del Centro de	➤ Inteligencia emocional. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptabilidad ▪ Manejo de estrés ▪ Estados de ánimo 	

<p>Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuál es la relación de adaptabilidad y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019. ➤ ¿De qué manera se relaciona el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019? ➤ ¿Cuál es la relación entre manejo de estrés y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019? 	<p>Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar la relación de adaptabilidad y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019. ➤ Analizar la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, Cusco, 2019. ➤ Describir la relación entre manejo de estrés y la satisfacción laboral en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, Cusco, 2019. 	<p>Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La relación de adaptabilidad y la satisfacción laboral, es significativa en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, Cusco, 2019 ➤ La relación el estado de ánimo y la satisfacción laboral no es significativa en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019. ➤ La relación entre manejo de estrés y la satisfacción laboral es significativa en los docentes del Centro de Estudios Pre Universitario – UNSAAC, 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción laboral. <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Significancia de tarea. ▪ Condiciones de trabajo. ▪ Reconocimiento personal y/o social. ▪ Beneficios Económicos. 	<p><u>Técnicas e instrumentos</u></p> <p>Aplicación de encuestas.</p>
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 2

Instrumento de Inteligencia emocional

Inventario del Cociente Emocional (ICE Bar-On)

La siguiente tabla facilita una interpretación lógica y significativa de los puntajes estándares de la Inteligencia Emocional.

PUNTAJES ESTÁNDARES	PAUTAS DE INTERPRETACIÓN
130 – más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta.
115 – 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta. Buena capacidad emocional.
86 – 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio
70 – 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
60 – menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

Instrucciones:

Este Inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo. Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a cómo te sientes, piensas o actúas, la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

FICHA DE ENCUESTA.

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere.

1 = Rara vez o nunca es mi caso.

2 = Pocas veces es mi caso.

3 = A veces es mi caso.

4 = Muchas veces es mi caso.

5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

N.º	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar la vida.					
3	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
4	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
5	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.					
6	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
7	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
8	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
9	Me es difícil sonreír.					
10	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
11	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
12	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.					
13	En general, me resulta difícil adaptarme.					
14	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
15	Soy una persona bastante alegre y optimista					
16	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
17	Me es difícil entender cómo me siento.					
18	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
19	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.					
20	Estoy contento(a) con mi vida.					
21	No puedo soportar el estrés.					
22	Generalmente espero lo mejor.					
23	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
24	Soy una persona divertida.					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 3

Instrumento de Satisfacción Laboral

Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC

Las categorías diagnósticas ubican los puntajes en cinco categorías de evaluación como a continuación se muestra en el cuadro.

Puntaje Total	Nivel de Satisfacción
117 o más.	Muy Satisfecho.
103 – 116.	Satisfecho.
89 – 102	Promedio.
75 – 88	Insatisfacción.
74 o menos.	Muy insatisfecho.

Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su establecimiento Es completamente anónimo por lo que se pide la mayor veracidad de las respuestas El resultado pretende servir de sustento para mejoras de índole laboral.

Hay cinco respuestas para cada pregunta.

FICHA DE ENCUESTA.

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

Totalmente de acuerdo : TA

De acuerdo : A

Indeciso (a) : I

En desacuerdo : D

Totalmente en desacuerdo : TD

N.º	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de la institución maltrato.					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación).					
9	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
16	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					

18	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
19	Mi trabajo me aburre.					
20	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómo docente.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
24	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
27	El Directorio valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 4

Escala de Valoración de variable de Inteligencia Emocional

Variable X = Inteligencia Emocional Bar-On. ICE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad.	1,4,7, 8,13,14, 17,18.	1 = Rara vez o nunca es mi caso. 2 = Pocas veces es mi caso. 3 = A veces es mi caso.
	Manejo de estrés	Tolerancia al estrés. Control de los impulsos	2,5,9,11, 15,20,22,24	4 = Muchas veces es mi caso. 5 = Con mucha frecuencia o
	Estados de ánimo	Felicidad Optimismo	3,6,10,12,16, 19,21,23.	siempre es mi caso.

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 5

Escala de Valoración de variable de Satisfacción Laboral

Variable Y = Satisfacción Laboral: SP – SPC.

Variable	Dimensiones	Fichas	Ítems	Escala y Valores
Variable Dependiente: Satisfacción laboral	Significancia de tarea		3, 4,7, 13, 18,22, 25, 26.	(TA) = Totalmente de acuerdo
	Condiciones de trabajo		1,8,12, 14, 15, 17, 20, 23.	(A) = De Acuerdo
	Reconocimiento personal y/o Social	Cuestionario	6,10,11, 19,21, 24, 27.	(I) = Indeciso (a)
	Beneficios Económicos.		2, 5, 9, 16.	(D) = En desacuerdo
				(TD) = Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración Propia