

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y  
DESARROLLO URBANO RURAL DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE ILABAYA, 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Araseli Analí Paria Huallpa

**ASESOR:**

Mag. Ruben Jaime Huancapaza Cora

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar este trabajo:*

*“A Dios, por ser guía y mi fortaleza.*

*A mis queridos padres Mario (+) y Elvira Sony, por siempre brindarme su apoyo incondicional.*

*A mi hermana Betsaida y mi sobrina Sabdy Alessia por estar siempre conmigo, alegrando mis días grises.*

*A mi querido esposo Rafael Miguel Sallo Palacios (+) que hoy es mi ángel que desde el cielo me da las fuerzas para seguir adelante.*

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, agradecer a Dios por haberme dado la fortaleza, sabiduría para alcanzar este objetivo, por ser la luz en mi camino y haberme acompañado en cada momento.*

*A mis queridos padres Mario (+) y Elvira Sony, por siempre brindarme su apoyo incondicional.*

*A la Universidad Privada de Tacna y docentes por los conocimientos brindados para mi desarrollo profesional.*

## Tabla de contenido

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO I.....	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2.1. Problema principal.....	11
1.2.2. Problema secundario.....	11
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
1.4. OBJETIVO .....	13
1.4.1. Objetivo general.....	13
1.4.2. Objetivos específicos .....	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. ANTECEDENTES .....	14
2.1.1. Internacionales.....	14
2.1.2. Nacionales.....	15
2.1.3. Locales.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS .....	17
2.2.1. Inteligencia emocional.....	17
2.2.2. Satisfacción laboral.....	20
2.3. Definición de términos básicos.....	23
CAPÍTULO III.....	24
METODOLOGÍA.....	24
3.1. HIPÓTESIS .....	24
3.1.1. Hipótesis general .....	24
3.1.2. Hipótesis específicas.....	24
3.2. VARIABLE E INDICADORES.....	25
3.2.1. Operacionalización de la variable .....	25

3.2.2. Operacionalización de la variable .....	25
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....	26
3.7.1. Población y muestra .....	26
3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN .....	27
3.8.1. Criterios de inclusión .....	27
3.8.2. Criterios de exclusión .....	27
3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	27
3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	28
3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	28
CAPÍTULO IV .....	29
RESULTADOS .....	29
4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	29
4.1.1. Validación .....	29
4.1.2. Confiabilidad .....	29
4.1.3. Prueba de normalidad .....	33
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO .....	35
4.2.1. Análisis por variable y dimensiones .....	35
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	44
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas .....	44
4.3.2. Verificación de hipótesis general .....	47
CONCLUSIONES .....	49
SUGERENCIAS .....	50
REFERENCIAS .....	52
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	55

## Índice de Tablas

Tabla 1 Inteligencia emocional .....	26
Tabla 2 Satisfacción Laboral .....	26
Tabla 3 Validación de juicio de expertos .....	30
Tabla 4 Alfa de Cronbach del instrumento de inteligencia emocional.....	31
Tabla 5 Alfa de Cronbach de la percepción emocional.....	31
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la comprensión de sentimientos .....	32
Tabla 7 Alfa de Cronbach de la regulación emocional .....	32
Tabla 8 Alfa de Cronbach del cuestionario satisfacción laboral .....	32
Tabla 9 Alfa de Cronbach de la evaluación institucional del personal .....	33
Tabla 10 Alfa de Cronbach del desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal .....	33
Tabla 11 Alfa de Cronbach de la dimensión comunicación.....	33
Tabla 12 Alfa de Cronbach de la dimensión salud y condiciones laborales .....	34
Tabla 13 Prueba de normalidad para la variable inteligencia emocional y dimensiones .....	34
Tabla 14 Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral y dimensiones .....	35
Tabla 15 Correlación de Spearman de la percepción emocional y la satisfacción laboral....	41
Tabla 16 Correlación de Spearman de la comprensión de sentimiento y la satisfacción laboral .....	43
Tabla 17 Correlación de Spearman de la regulación emocional y la satisfacción laboral ....	44
Tabla 18 Correlación de Spearman de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral...	45

## Índice de Figuras

Figura 1 Variable inteligencia emocional .....	36
Figura 2 Dimensión percepción emocional .....	37
Figura 3 Dimensión comprensión de sentimientos .....	37
Figura 4 Dimensión regulación emocional .....	38
Figura 5 Variable satisfacción laboral .....	38
Figura 6 Dimensión evaluación institucional del personal .....	39
Figura 7 Dimensión desarrollo y actualización para el desempeño personal .....	39
Figura 8 Dimensión comunicación .....	40
Figura 9 Dimensión salud y condiciones laborales.....	40

## RESUMEN

La presente investigación denominada “inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la municipalidad distrital de Ilabaya, 2021”.

Tuvo como objetivo, determinar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la municipalidad distrital de Ilabaya, 2021.

Respecto a la metodología empleada la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Tuvo una muestra de 50 trabajadores a los cuales se les aplicó cuestionarios politómicos en una escala de Likert del 1 al 5, para poder medir la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

La investigación concluyó que se determinó que existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021. Considerando que el 68% de los trabajadores saben cómo manejar sus emociones en su trabajo lo cual se considera apropiado para tener un buen desempeño laboral.

**Palabras Claves:** Comprensión de sentimientos, evaluación institucional, inteligencia emocional y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present investigation called "emotional intelligence and job satisfaction of the workers of the infrastructure management and rural urban development of the district municipality of Ilabaya, 2021".

Its objective was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers in the infrastructure management and rural urban development of the district municipality of Ilabaya, 2021.

Regarding the methodology used, the research was basic, correlational, non-experimental and cross-sectional. It had a sample of 50 workers to whom polytomous questionnaires were applied on a Likert scale from 1 to 5, in order to measure emotional intelligence and job satisfaction.

The research concluded that it was determined that there is a high relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers in the infrastructure and rural urban development management of the District Municipality of Ilabaya, 2021. Considering that 68% of workers know how You manage your emotions at work, which is considered appropriate for good job performance.

**Keywords:** Understanding of feelings, institutional evaluation, emotional intelligence and job satisfaction

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El concepto de inteligencia emocional ahora se ha extendido a casi todos los rincones del mundo a través de programas educativos, juegos que afirman ayudar en el desarrollo emocional y anuncios clasificados para aquellos que afirman estar buscando inteligencia emocional en sus parejas. El mundo empresarial no es ajeno a esta tendencia, y la inteligencia emocional ha encontrado una herramienta útil para comprender la productividad humana, el éxito empresarial, los requisitos de gestión e incluso la prevención de desastres empresariales. Nuestra inteligencia emocional determina nuestra capacidad para aprender y utilizar habilidades emocionales prácticas. Por otro lado, nuestra inestabilidad emocional mostrará cuánto somos capaces de utilizar este potencial en el trabajo. Así que no tiene que ser.

En un estudio realizado en una municipalidad en la provincia de Yungay por Llanto (2018), La evidencia sugiere que el 66 por ciento de los empleados reconoce cómo sus emociones afectan sus acciones y que el 61 por ciento de los empleados puede reconocer sus emociones ocultas detrás de su agitación.

Asimismo, La Torre (2019), Se realizó un experimento para determinar la magnitud de la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Los resultados muestran que la relación no es directa, ya que la inteligencia emocional está influenciada por las experiencias personales de cada persona, mientras que la satisfacción laboral está influenciada por factores directamente relacionados con el desempeño laboral.

En el mundo moderno, la inteligencia emocional es un componente crucial del éxito de cualquier organización. Diferentes municipios de todo el país están comprometidos a brindar servicios de alta calidad a sus residentes mientras utilizan los recursos disponibles para mejorar los servicios que ahora brindan. Esto ayudará a la mejora y crecimiento del municipio.

En consecuencia, de acuerdo con los párrafos anteriores, el objetivo del presente estudio es conocer el grado de correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre los empleados de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya en el año 2021. Para ello, empleamos herramientas como cuestionarios para recopilar datos de fuentes primarias con el fin de llegar a una conclusión pertinente.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?

### **1.2.2. Problema secundario**

¿Cómo se relaciona la percepción emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?

¿Cómo se relaciona la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?

¿Cómo se relaciona la regulación emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre los factores relacionados con la inteligencia emocional y la satisfacción de los empleados en la Gerencia de Infraestructura y desarrollo Urbano Rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021, con el fin de llegar a una conclusión y recomendaciones de cómo resolverla insatisfacción de los empleados.

**Justificación Teórica:** Esta información se utilizará como base para desarrollar un diseño o modelo teórico, así como para refutar otros resultados de investigación que luego puedan ser utilizados por los profesionales de la profesión. Este estudio se utilizará como punto de partida.

**Justificación Metodológica:** Futuras investigaciones que estén conectadas con el tema del estudio pueden encontrar utilidad para las herramientas utilizadas en esta investigación.

**Justificación Social:** Los hallazgos permitirán que aquellos en este campo tengan acceso a información sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral entre los empleados de MDI en 2021.

## **1.4. OBJETIVO**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Analizar la relación de la percepción emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

Identificar la relación de la comprensión de sentimientos con satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

Analizar la relación de la regulación emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Internacionales

Zúñiga (2019), en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional presente en los profesores de educación general básica, de un colegio particular subvencionado de la comuna de la Florida, en la promoción de aprendizaje socioemocional en sus prácticas pedagógicas”. Su objetivo fue evaluar la relación entre la IE, presente en los docentes, y la promoción de la ASE en sus estrategias de instrucción. Los hallazgos muestran que, aunque los docentes generalmente obtienen un nivel adecuado en la prueba de IE, no promueven con frecuencia el ASE en sus prácticas docentes. Una profesora destaca, sin embargo, porque valora mucho el reconocimiento y utiliza una metodología "emocional" en su práctica docente, como explica en la entrevista.

Mora y Ganzo (2018), en su investigación “*influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*”. El propósito del estudio propuesto es mostrar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. El estudio involucró a 214 participantes de entre 18 y 65 años (media = 39,69; DE = 12,967; 56,25 % mujeres, 43,75 % hombres), de diversos campos profesionales, incluidos el cuidado social y de la salud, la educación, el servicio y la manipulación en el campo. campos y tienen diferentes niveles de experiencia. Los principales hallazgos confirman que el nivel de compromiso laboral de los empleados incide en su satisfacción laboral e inteligencia emocional. El estudio encontró que el ambiente de trabajo media la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y otros factores como los años de servicio.

### 2.1.2. Nacionales

Llanto (2018), en su investigación “*inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018*”. El objetivo de este estudio fue identificar las habilidades de inteligencia emocional de la fuerza laboral. El estudio incluyó a 23 colaboradores y fue de carácter descriptivo con un diseño transversal no experimental. Se aplicó cuestionarios para la recolección de datos. Conclusión: el 66% de los empleados reconoce cómo sus emociones afectan sus acciones, y el 61% de los empleados es capaz de reconocer los sentimientos que se esconden detrás de su estado de agitación.

Cáceres (2018), en su investigación “*inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa*”. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional del personal administrativo de la municipalidad provincial de Arequipa. Se contó con una muestra de 137 trabajadores a quienes se les administraron cuestionarios, y la investigación fue fundamentalmente de naturaleza correlacional y no de diseño experimental. El estudio encuentra que ambos factores están relacionados entre sí y que se deben desarrollar programas de regulación emocional para luego poder regular y gestionar adecuadamente nuestras emociones, lo que redundará en un mejor desempeño en el trabajo.

### **2.1.3. Locales**

Soto (2019), en su tesis *“influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la provincia de Tacna, 2019”*. Su objetivo fue conocer el impacto de la inteligencia emocional en el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la provincia de Tacna en el año 2019. La población estuvo conformada por 100 personas, a quienes se les aplicó ambas preguntas, y el estudio fue de naturaleza descriptiva más que experimental. El estudio llega a la conclusión de que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Ramos (2021), en su tesis *“inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la institución educativa Champagnat, Tacna 2018”*. Su objetivo fue establecer una conexión entre la inteligencia emocional y el desempeño profesional de los docentes de la institución educativa Champagnat en el año 2018. El diseño básico, correlacional, no experimental del estudio contó con una muestra de 35 docentes a quienes se les aplicaron cuestionarios para medir ambas variables. El estudio encontró una relación positiva significativa entre ambos factores.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **2.2.1.1. Definición**

Peiró (2017), “la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que te permite reconocer, apreciar y manejar tus propias emociones y las de los demás de manera equilibrada”.

Bello (2021), “es la capacidad de reconocer y manejar las emociones propias y de otras personas, así como las respuestas propias y de otras personas a ellas”. Podemos definirlo como un conjunto de habilidades que permiten a una persona ser más adaptable al cambio.

#### **2.2.1.2. Factores de la inteligencia emocional**

Guerri (2022), “se refiere a la existencia de cuatro aspectos de la inteligencia emocional, a saber, la percepción emocional, el razonamiento emocional, la comprensión emocional y la gestión emocional”:

##### **1. Percibir las emociones**

“El primer paso para comprender las emociones es reconocerlas con precisión. En muchos casos, esto podría implicar una comprensión de las señales no verbales, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales”.

##### **2. Razonar con las emociones**

El siguiente paso es usar emociones para estimular las ideas y actividades cognitivas. Las emociones nos ayudan a priorizarnos lo más importante: tenga en cuenta y luego haga cosas emocionales que necesitamos saber.

### 3. Comprensión de las emociones

Podemos experimentar una amplia gama de emociones, cada una con sus propios significados. El observador debe comprender la fuente de la irracionalidad y lo que puede significar si alguien está expresando emociones irracionales. Por ejemplo, si nuestro jefe actúa de manera errática, esto puede indicar que no está satisfecho con su trabajo, tiene mucho que hacer o ha estado discutiendo con su esposa toda la mañana.

### 4. Gestión de las emociones

Uno de los aspectos más críticos de la inteligencia emocional es la capacidad de gestionar eficazmente las emociones. Controlar las propias emociones y comprender cómo y cuándo responder a las emociones de los demás son elementos esenciales de la gestión emocional.

#### 2.2.1.3. Características de la inteligencia emocional

Según Goleman (2008), “Se refiere a características que se asocian con la inteligencia emocional en las personas, tales como”:

1. **Conciencia de sí mismo:** “Esto se refiere al hecho de que las personas con alta inteligencia emocional son más propensas a comprender sus emociones, estar dispuestas a mirarse a sí mismas con honestidad y ser conscientes de sus fortalezas y debilidades”.
2. **Auto control:** “Esto se refiere a la capacidad de controlar los propios sentimientos e impulsos. Las personas con autocontrol tienen menos probabilidades de enojarse y tomar decisiones precipitadas porque deliberan antes de actuar”.

- 3. Motivación:** “Se define como la disposición de una persona a realizar el esfuerzo necesario para lograr el éxito inmediato durante un período prolongado de tiempo. Las personas con alta inteligencia emocional son conocidas por ser extremadamente productivas y efectivas en lo que hacen”.
- 4. Empatía:** “Es la capacidad de reconocer y comprender las necesidades, deseos y puntos de vista de los que nos rodean. Las personas con empatía son buenas para manejar las relaciones y escuchar porque tienen una buena comprensión de los sentimientos de otras personas”.
- 5. Habilidades sociales:** “Es más probable que los individuos socialmente hábiles ayuden a los demás que centrarse en su propio éxito. Son maestros en construir y mantener relaciones y excelentes comunicadores porque pueden manejar conflictos”.

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la inteligencia emocional**

“Según autores existen tres dimensiones que se pueden utilizar para medir la inteligencia emocional” (Fernández Berrocal & Extremera Pacheco, 2020);

##### **1. Percepción emocional**

“Reconocer nuestras emociones de forma consciente, identificar los sentimientos a los que corresponden y ser capaces de ponerles una etiqueta vocal”.

##### **2. Comprensión de sentimientos**

“Integrando lo que sentimos dentro de nuestras cabezas y comprendiendo la complejidad de los cambios emocionales”.

##### **3. Regulación emocional**

“Dirigir y gestionar eficazmente las emociones tanto positivas como negativas”.

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Pujol y Dabos (2018), “se refiere al grado en que a los empleados les gusta su trabajo, sin acuerdo sobre si este último involucra procesos emocionales o cognitivos”.

Ruvalcaba (2019), “La satisfacción en el lugar de trabajo es uno de los temas que más interés ha despertado en los estudios de comportamiento en el lugar de trabajo. Se basa en tres factores clave: cultural, fundamental e histórico”.

### **2.2.2.2. Factores de la satisfacción laboral**

Cortés (2021), “La psicología del colaborador está ligada a la satisfacción laboral. Un empleado feliz y satisfecho siempre está motivado para contribuir más”. Los siguientes elementos y factores contribuyen a la satisfacción laboral:

#### **1. Compensación y condiciones laborales:**

El salario y los beneficios son dos de los factores más importantes para determinar la satisfacción laboral. Un trabajador está más satisfecho con su trabajo si tiene un buen salario, incentivos, beneficios, acceso a atención médica, etc.

#### **2. Equilibrio entre el trabajo y la vida:**

Todos quieren un buen trabajo que les permita pasar tiempo con su familia y amigos. Las buenas políticas de conciliación llevan a un alto nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo. Una forma efectiva de hacerlo es a través del trabajo remoto.

#### **3. Respeto y reconocimiento:**

“Cualquier persona aprecia y se siente motivada cuando es respetada en el trabajo. Además, recompensar a los empleados por su trabajo diligente sirve para motivarlos aún más”.

#### **4. Seguridad laboral:**

“Si un trabajador tiene la seguridad de que su empleador lo mantendrá incluso si el mercado es volátil, les da confianza”.

#### **5. Desafíos:**

“Las actividades laborales monitorizadas resultan en empleados insatisfechos. Como resultado, cosas como la rotación laboral, la capacitación, etc., pueden ayudar a los empleados a estar más satisfechos en el trabajo”.

#### **6. Crecimiento profesional:**

“Los trabajadores siempre priorizan el desarrollo profesional como una alta prioridad en sus vidas. Como resultado, se les ofrecerán nuevas oportunidades de trabajo, lo que aumentará su satisfacción laboral. Entienden que recibirán un impulso en su carrera”.

### **2.2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral**

Cornet (2021), Toda empresa quiere que la productividad de sus empleados cumpla con los estándares competitivos. Una empresa con un alto nivel de desempeño puede garantizar su camino hacia el éxito. Pero, ¿cuántas de estas empresas realmente se preocupan por la salud y la felicidad de sus empleados? Un buen líder se da cuenta de que las personas que componen su organización son su recurso más valioso y necesita nutrirlos y alentarlos porque tienen la mejor experiencia para su puesto. Muchos estudios han demostrado que la satisfacción de los empleados ha desempeñado durante mucho tiempo un papel fundamental en la capacidad de prosperar de una organización. Un empleado satisfecho es aquel que está de acuerdo con los objetivos de la empresa.

#### **2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral**

“Se plantean tres dimensiones que ayudan a medir la inteligencia emocional según autores como” (Manzano, 2015):

##### **1. Evaluación institucional del personal:**

“Es una investigación de valoración que se realiza en una organización estructurada con el fin de obtener información sobre fortalezas y debilidades que nos será de utilidad”.

##### **2. Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño del personal:**

“La capacidad y el desarrollo organizacional deben diseñarse específicamente utilizando modelos educativos, a través de los cuales es necesario desarrollar una cultura empresarial basada en valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales”.

##### **3. Comunicación:**

“La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas con el objetivo de proporcionar y recibir información”.

##### **4. Salud y condiciones laborales:**

El término "condiciones del lugar de trabajo" se refiere a cualquier aspecto del empleo que pueda tener efectos perjudiciales para la salud de los empleados, incluidas las cuestiones organizativas y tecnológicas, así como los factores ambientales y tecnológicos.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **A. Comprensión de sentimientos**

Fernández y Extremera (2020), “Integrando lo que sentimos dentro de nuestras cabezas y comprendiendo la complejidad de los cambios emocionales”.

### **B. Evaluación institucional**

Manzano (2015), “es una investigación de valoración que se realiza en una organización estructurada con el fin de obtener información sobre fortalezas y debilidades que nos será de utilidad”.

### **C. Inteligencia emocional**

Peiró (2017), “la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que te permite reconocer, apreciar y manejar tus propias emociones y las de los demás de manera equilibrada”.

### **D. Satisfacción laboral**

Ruvalcaba (2019), “la satisfacción en el lugar de trabajo es uno de los temas que más interés ha despertado en los estudios de comportamiento en el lugar de trabajo. Se basa en tres factores clave: cultural, fundamental e histórico”.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

La percepción emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

La comprensión de sentimientos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

La regulación emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

### 3.2. VARIABLE E INDICADORES

#### 3.2.1. Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Inteligencia emocional*

Definición	Dimensiones	Ítems	Escala
Peiró (2017), “la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que te permite reconocer, apreciar y manejar tus propias emociones y las de los demás de manera equilibrada”.	Percepción emocional	1 al 8	Ordinal
	Comprensión de sentimientos	9 al 16	Ordinal
	Regulación emocional	17 al 24	Ordinal

Nota: Matriz de operacionalización para la variable inteligencia emocional

#### 3.2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 2

*Satisfacción Laboral*

Definición	Dimensiones	Ítems	Escala
Ruvalcaba (2019), “la satisfacción en el lugar de trabajo es uno de los temas que más interés ha despertado en los estudios de comportamiento en el lugar de trabajo. Se basa en tres factores clave: cultural, fundamental e histórico”.	Evaluación institucional del personal	1 al 17	Ordinal
	Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	18 al 43	Ordinal
	Comunicación	44 al 62	Ordinal
	Salud y condiciones laborales	63 al 66	Ordinal

Nota: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Ñaupas, al (2014), “menciona que la investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos”.

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

“El diseño de investigación es no experimental, las variables no fueron manipuladas ni controladas, se limitó a observar los hechos tal y como ocurrieron en su ambiente natural, de corte transversal ya que los datos se analizaron en un solo momento”.

### **3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

“El nivel de investigación es correlacional, ya que solo se buscó ver el grado de asociación o correlación de dos o más variables” (Arias, 2012).

### **3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los empleados del Distrito Municipal de Ilabaya 2021 de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural fueron sometidos a los cuestionarios.

### **3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### ***3.7.1. Población y muestra***

50 empleados del Municipio Distrital de Ilabaya, de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural, 2021, componían la población.

No fue necesario utilizar ninguna fórmula para calcular alguna muestra ya que se trabajó de forma censal tomando en cuenta 50 trabajadores.

### **3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### ***3.8.1. Criterios de inclusión***

- ✓ La investigación estuvo dirigida al personal de la Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural del Distrito Municipal de Ilabaya, 2021.

#### ***3.8.2. Criterios de exclusión***

- ✓ La investigación no estuvo dirigida a los empleados del Distrito Municipal de Ilabaya, 2021, de la Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural.

### **3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta y como herramienta el cuestionario.

En el mismo distrito municipal de Ilabaya durante todo el mes de mayo se utilizó una estrategia proactiva de recolección de datos.

El instrumento para medir la inteligencia emocional estuvo compuesto por 26 ítems en una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es “Totalmente en desacuerdo”, 2 es “en desacuerdo”, 3 es “ni de acuerdo ni desacuerdo”, 4 es “de acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

El instrumento para medir la satisfacción laboral estuvo compuesto por 66 ítems en una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es “Totalmente en desacuerdo”, 2 es “en desacuerdo”, 3 es “ni de acuerdo ni desacuerdo”, 4 es “de acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

### **3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

El cuestionario para medir la inteligencia emocional y la satisfacción laboral fue validado por un panel de expertos, teniendo en cuenta tres expertos en la materia afines, y la consistencia interna de los ítems se evaluó mediante el estadístico alfa de Cronbach.

### **3.11. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento y análisis de datos para la investigación se realizó con el programa estadístico SPSS 25. Para las pruebas no paramétricas se aplicaron tablas de frecuencia, análisis de confiabilidad alfa de Cronbach, prueba de normalidad y prueba de contraste de hipótesis

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Validación

La validez de contenido se determinó mediante el estándar de juicio de expertos, el cual tuvo en cuenta tres expertos en la materia conformados por tres profesores de la facultad académica.

Tabla 3

*Validación de juicio de expertos*

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Doctor	Américo Flores Flores	Favorable
Experto 2	MBA	Víctor Márquez Tirado	Favorable
Experto 3	Magister	Shirley Yauri Kacyacuri	Favorable

##### 4.1.2. Confiabilidad

La consistencia interna de los ítems de ambos cuestionarios se mide mediante los criterios de análisis alfa de Cronbach.

### **Análisis de confiabilidad de la variable inteligencia emocional**

Tabla 4

*Alfa de Cronbach del instrumento de inteligencia emocional*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.879	24

“Se puede observar una confiabilidad de 0.879 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de inteligencia emocional”.

### **Análisis de confiabilidad por dimensiones**

Tabla 5

*Alfa de Cronbach de la percepción emocional*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.781	8

“Se puede observar que existe una confiabilidad de 0.781 considerando una consistencia positiva en la dimensión percepción emocional”.

Tabla 6

*Alfa de Cronbach de la comprensión de sentimientos*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.841	8

“Se puede observar una confiabilidad de 0.841 considerando una consistencia positiva en la dimensión comprensión de sentimientos”.

Tabla 7

*Alfa de Cronbach de la regulación emocional*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.897	8

“Se puede observar una confiabilidad de 0.897 considerando una consistencia positiva en la dimensión regulación emocional”.

### **Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción laboral**

Tabla 8

*Alfa de Cronbach del cuestionario satisfacción laboral*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.987	66

“Se puede observar una confiabilidad de 0.987 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de satisfacción laboral”.

Tabla 9

*Alfa de Cronbach de la evaluación institucional del personal*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.918	17

“Se puede observar que existe una confiabilidad de 0.918 considerando una consistencia positiva en la dimensión evaluación institucional del personal”.

Tabla 10

*Alfa de Cronbach del desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.974	26

“Se puede observar una confiabilidad de 0.974 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal”.

Tabla 11

*Alfa de Cronbach de la dimensión comunicación*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.968	19

“Se puede observar una confiabilidad de 0.968 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión comunicación”.

Tabla 12

*Alfa de Cronbach de la dimensión salud y condiciones laborales*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
0.877	4

“Se puede observar una confiabilidad de 0.877 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión salud y condiciones laborales”.

#### **4.1.3. Prueba de normalidad**

La prueba de normalidad determina si los datos siguen o no una distribución normal

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 13

*Prueba de normalidad para la variable inteligencia emocional y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.180	50	0.000	0.913	50	0.001
Percepción emocional	0.105	50	,200*	0.953	50	0.047
Comprensión de sentimientos	0.234	50	0.000	0.870	50	0.000
Regulación emocional	0.179	50	0.000	0.913	50	0.001

“En prueba de normalidad de Shapiro - Wilk se puede observar un nivel de significancia menor al 0.05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el cual nos dice que los datos no siguen una distribución normal”.

Tabla 14

*Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.158	50	0.003	0.937	50	<b>0.010</b>
Evaluación institucional del personal	0.143	50	0.012	0.923	50	<b>0.003</b>
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	0.141	50	0.015	0.933	50	<b>0.007</b>
Comunicación	0.132	50	0.030	0.938	50	<b>0.011</b>

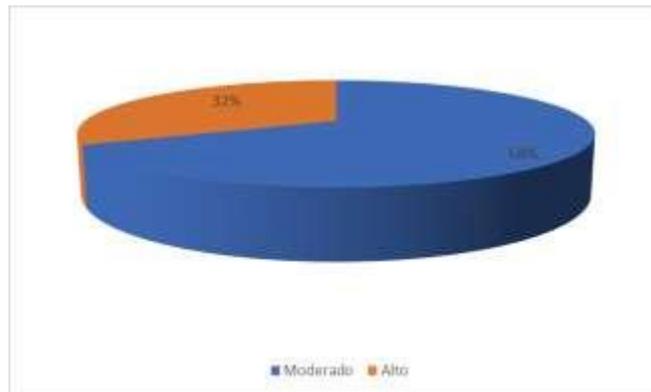
“En la prueba de normalidad de Shapiro Wilk se puede observar un nivel de significancia menor al 0.05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el cual nos dice que los datos no siguen una distribución normal”.

## 4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

### 4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

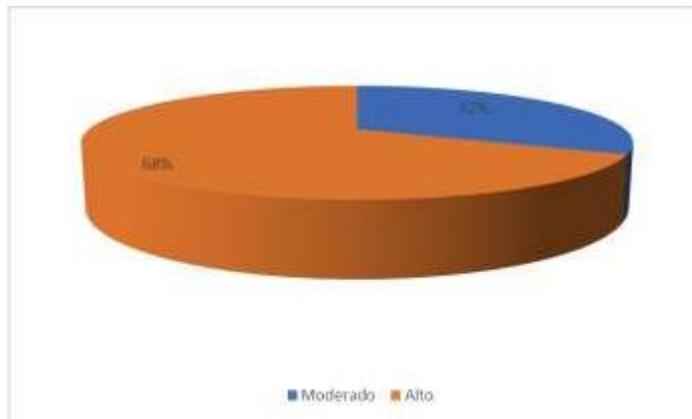
*Figura 1*

*Variable inteligencia emocional*



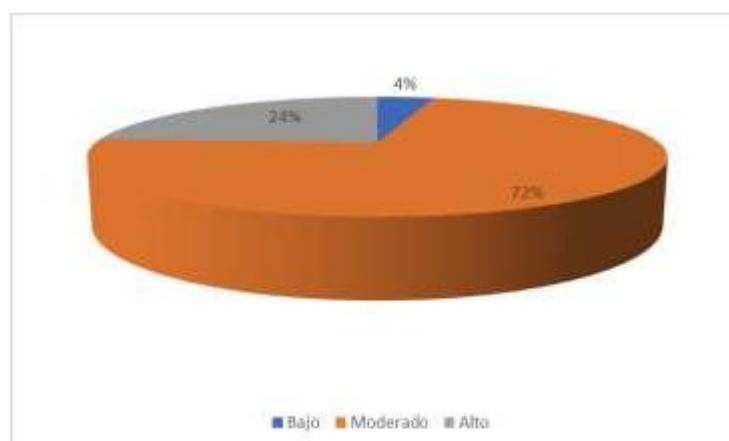
“Se puede observar que 68% de los encuestados consideran que la inteligencia emocional es de nivel moderado y el 32% consideran que la inteligencia emocional de los trabajadores es alta”.

Figura 2

*Dimensión percepción emocional*

“Se puede observar que el 68% de los encuestados consideran que la percepción emocional es alta y el 32% consideran que es moderado”.

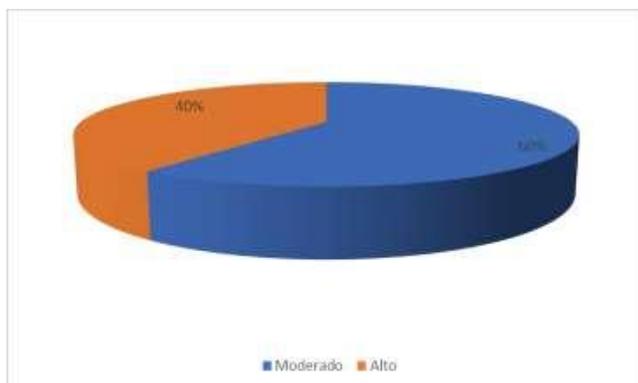
Figura 3

*Dimensión comprensión de sentimientos*

“Se puede observar que el 72% de los encuestados considera que la comprensión de sentimientos es moderada, el 24% consideran que es alto y el 4% consideran que es bajo”.

Figura 4

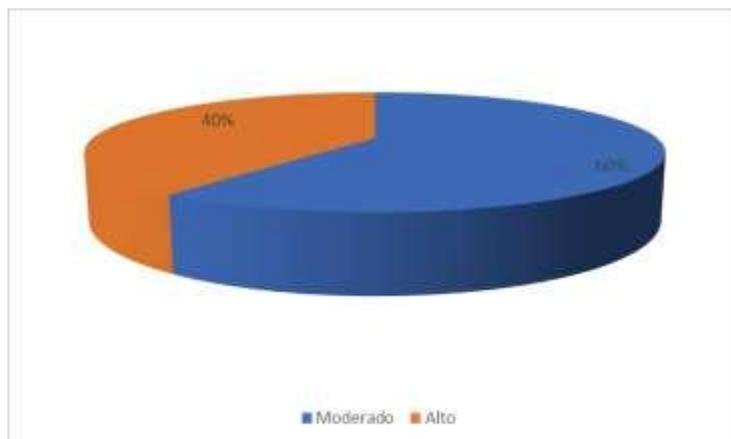
*Dimensión regulación emocional*



“Se puede observar que el 60% de los encuestados consideran que la regulación emocional es moderada y el 40% considera que es alto”.

Figura 5

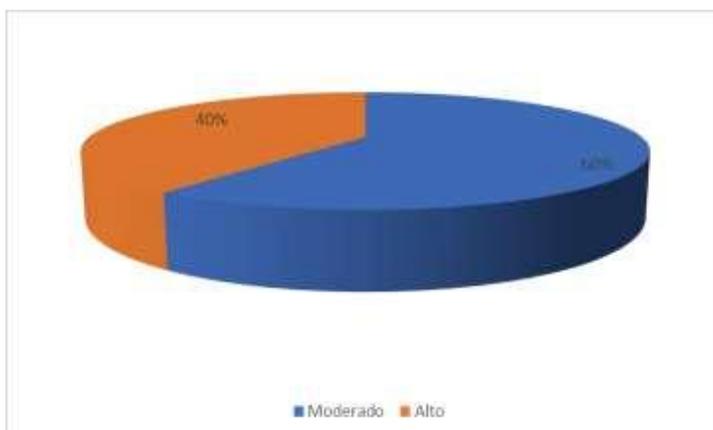
*Variable satisfacción laboral*



“Se puede observar que el 60% de los encuestados consideran que la satisfacción laboral es moderada y el 40% de los encuestados consideran alto”.

Figura 6

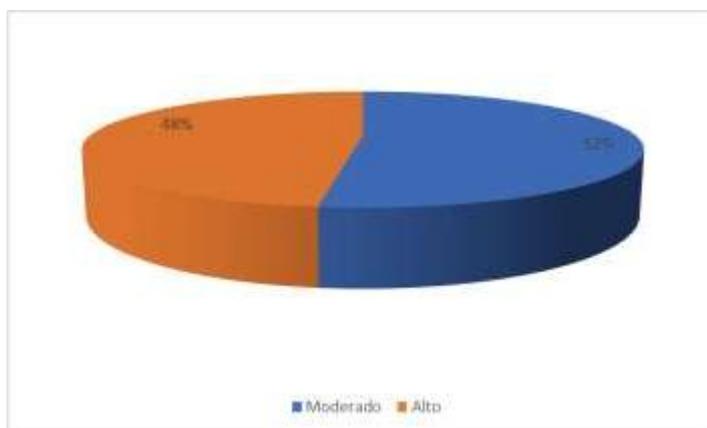
*Dimensión evaluación institucional del personal*



“Se puede observar que el 60% de los encuestados consideran que la evaluación institucional del personal es moderada y el 40% considera que es alto”.

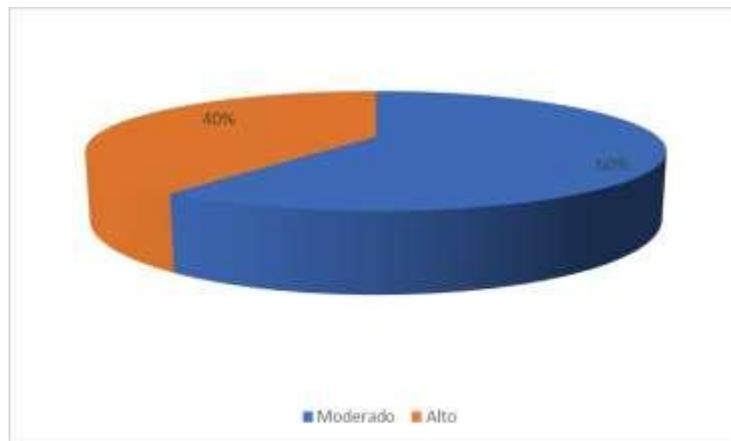
Figura 7

*Dimensión desarrollo y actualización para el desempeño personal*



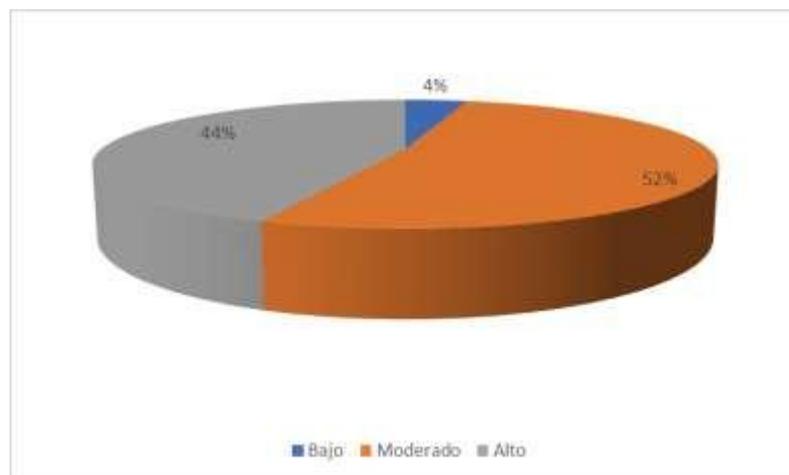
“Se puede observar que el 52% de los encuestados consideran que el desarrollo y actualización para el desempeño personal es moderada y el 48% consideran que es alto”.

Figura 8

*Dimensión comunicación*

“Se puede observar que el 60% de los encuestados consideran que la comunicación es moderada y el 40% consideran que es alto”.

Figura 9

*Dimensión salud y condiciones laborales*

“Se puede observar que el 52% de los encuestados consideran que la salud y condiciones laborales es moderado, el 44% considera que es alta y el 4% considera que es baja”.

### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

**Ho:** La percepción emocional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

**Ha:** La percepción emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

##### Prueba de decisión

**P-valor < 0.01/2:** Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

**P-valor > 0.01/2:** Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 15

*Correlación de Spearman de la percepción emocional y la satisfacción laboral*

			Percepción emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,650**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,650**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

En el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se puede observar p-valor de 0.000 siendo menor al 0.5% o 0.005 (0.01/2), dado que se trata de un test bilateral, al respecto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, evidenciando que estadísticamente la percepción emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, asimismo, se muestra una relación positiva, cuyo grado de relación es fuerte del 65%.

### **Hipótesis específica 2**

**Ho:** La comprensión de sentimientos no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

**Ha:** La comprensión de sentimientos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

### **Prueba de decisión**

**P-valor < 0.01/2:** Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

**P-valor > 0.01/2:** Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 16

*Correlación de Spearman de la comprensión de sentimiento y la satisfacción laboral*

			Comprensión de sentimientos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comprensión de sentimientos	Coefficiente de correlación	1.000	,655**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,655**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

En el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se puede observar p-valor de 0.000 siendo menor al 0.5% o 0.005 (0.01/2), dado que se trata de un test bilateral, al respecto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, evidenciando que estadísticamente la comprensión de sentimientos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, asimismo, se muestra una relación positiva, cuyo grado de relación es fuerte del 65.5%.

### **Hipótesis específica 3**

**Ho:** La regulación emocional no se relaciona significativamente con satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

**Ha:** La regulación emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

### Prueba de decisión

**P-valor < 0.01/2:** Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

**P-valor > 0.01/2:** Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 17

#### *Correlación de Spearman de la regulación emocional y la satisfacción laboral*

Rho de Spearman	Regulación emocional	Coefficiente de correlación	Regulación emocional	Satisfacción laboral
		Sig. (bilateral)	1.000	,899**
		N	50	50
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,899**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

En el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se puede observar p-valor de 0.000 siendo menor al 0.5% o 0.005 (0.01/2), dado que se trata de un test bilateral, al respecto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, evidenciando que estadísticamente la regulación emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, asimismo, se muestra una relación positiva, cuyo grado de relación es fuerte del 89.9%.

### 4.3.2. Verificación de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

**H<sub>a</sub>:** La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.

#### Prueba de decisión

**P-valor < 0.01/2:** Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

**P-valor > 0.01/2:** Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 18

*Correlación de Spearman de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral*

Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
		Sig. (bilateral)	1.000	,736**
		N	50	50
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,736**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

En el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se puede observar p-valor de 0.000 siendo menor al 0.5% o 0.005 (0.01/2), dado que se trata de un test bilateral, al respecto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, evidenciando que estadísticamente la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, asimismo, se muestra una relación positiva, cuyo grado de relación es fuerte del 73.6%.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según el objetivo de la presente investigación donde se buscó determinar la relación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021. Se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

En ese contexto, relacionándolo con el contexto de los antecedentes planteando en la presente investigación en la investigación de Llanto (2018), "*inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018*". Se pudo evidenciar que el 66% de los empleados reconoce cómo sus emociones afectan sus acciones, y el 61% de los empleados es capaz de reconocer los sentimientos que se esconden detrás de su estado de agitación. Existe una similitud en los resultados obtenidos en la presente investigación dando a conocer que el 68% de los trabajadores consideran que la inteligencia emocional en los trabajadores es moderada y el 32% consideran que es alta.

Otro estudio realizado por Cáceres (2018), "*inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa*". Pudo evidenciar que el estudio encuentra que ambos factores están relacionados entre sí y que se deben desarrollar programas de regulación emocional para luego poder regular y gestionar adecuadamente nuestras emociones, lo que redundará en un mejor desempeño en el trabajo. Existe similitud con la presente investigación ya que la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción de los trabajadores evidenciando que dicha relación es de 0.736.

## CONCLUSIONES

- Primera:** Podemos concluir que existe una relación entre la percepción emocional de un empleado y su nivel de satisfacción laboral de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural en el Distrito Municipal de Ilabaya, 2021. Estas emociones están relacionadas con los sentimientos del empleado tanto dentro como fuera de trabajo, como, por ejemplo, la relación con sus compañeros de trabajo.
- Segunda:** Existe una clara correlación entre los empleados del Distrito Municipal de Ilabaya, la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de 2021 y la satisfacción laboral. En este sentido, podemos decir que los empleados de la organización son conscientes de la complejidad de los cambios emocionales y de cómo afectan a su satisfacción laboral.
- Tercera:** La gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural para el Distrito Municipal de Ilabaya, 2021, la satisfacción laboral de los trabajadores se muestra relacionada con su regulación emocional. En este sentido, los compañeros de trabajo creen que tienen la capacidad de gestionar adecuadamente sus emociones, es decir, que tienen un control emocional que es importante para el trabajo que están desarrollando.
- Cuarta:** La inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados del Distrito Municipal de Ilabaya, 2021, Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural, se correlacionan positivamente. Dado que afecta el desempeño, la inteligencia emocional hoy en día es la piedra angular del desempeño de los compañeros de trabajo.

## SUGERENCIAS

**Primera:** Es relevante que los colaboradores reconozcan sus emociones de forma consciente, como la ira, la confianza, entre otras, con la finalidad de alcanzar una satisfacción laboral en la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021. La organización debe analizar anualmente a sus colaboradores con la finalidad de evaluar emocionalmente a sus colaboradores, a través de especialistas en el tema, a fin de contar con recursos humanos altamente eficaces y eficientes.

**Segunda:** Los responsables de cada área deben de comprender la complejidad de los cambios emocionales de cada colaborador, creando un ambiente propicio que permita en grupos de trabajo, aceptar sus éxitos y fracasos, ya que si no existe una comunicación fluida y sincera entre el jefe y el trabajador no se podrá alcanzar la satisfacción laboral dentro de la organización y en consecuencia un buen desempeño en sus actividades laborales. De otro lado, es relevante que los colaboradores puedan identificar y reconocer la relación que existe entre emociones y experiencias propias para poder darle sentido y significado a su trabajo.

**Tercera:** Se debe dirigir y gestionar eficazmente las emociones tanto positivas como negativas de los colaboradores con la finalidad de lograr un alto rendimiento laboral y una satisfacción laboral, de otro lado, se les debe capacitar y orientar con el propósito de que interiorizar que es relevante administrar adecuadamente las emociones y sobre todo ser conscientes del rol que cumple en el desarrollo de un ser humano.

**Cuarta:** La organización debe de ayudar a los colaboradores a que puedan reconocer y manejar sus propias emociones, a fin de interactuar adecuadamente con sus compañeros de trabajo y también en su hogar, con la finalidad de que pueda adaptarse al cambio y pueda existir una buena relación con sus compañeros de trabajo

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*. <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>
- Caceres Castellanos, E. L. (2018). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa. [Tesis de grado. *Universidad Católica de Santa María*]. Repositorio UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8253>
- Cornet, G. (2021). *La importancia de la satisfacción laboral para alcanzar el éxito*. <https://www.actionproject.es/blog/satisfaccion-laboral-alcanzar-exito>
- Cortés, N. (2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>
- Fernandez Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2020). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista iberoamericana de educación*. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/326Berrocal.pdf>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional (1ra edición)*. Kaíros. <https://cpal.edu.pe/uploads/recursos/publicaciones/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional.pdf>
- Guerri, M. (2022). *¿Qué es la inteligencia emocional? el papel de las emociones en nuestras vidas*. <https://www.psicoactiva.com/blog/la-inteligencia-emocional/>
- 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 de grado. *Universidad San Martín de Porres*]. Repositorio digital USMP.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4883/delatorre\\_abj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4883/delatorre_abj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Llanto Torres, Y. H. (2018). Inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. [Tesis de grado. Universidad San Pedro]. Repositorio digital USP. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11652/Tesis\\_61788.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11652/Tesis_61788.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Ortiz, W. S. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la democracia, departamento de Escuintla. [Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar]. Repositorio digital URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>

Manzano, M. (2015). *Aproximación teórica de satisfacción*. <https://www.uls.edu.sv/sitioweb/component/k2/item/127-evaluacion-institucional-aproximacion-teorica-conceptual>

Moral Jiménez, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el caribe*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2018000100018](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018)

Ñaupas , H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación; cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

Peiró, R. (2017). *Inteligencia emocional*. <https://economipedia.com/definiciones/inteligencia-emocional.html>

Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Ramos Rojas, R. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la institución educativa Champagnat, Tacna 2018. [Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1975>

Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2019). Satisfacción laboral: una revisión teórica - histórica de su investigación. [https://www.researchgate.net/profile/Javier-Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529\\_](https://www.researchgate.net/profile/Javier-Ruvalcaba-Coyaso/publication/298214529_)

Soto Rodriguez, J. A. (2019). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal. [*Tesis pregrado. Universidad Privada Privada*]. Repositorio digital UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1175>

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?	Determinar la relación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Tipo de investigación</b> Básica de enfoque cuantitativa
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿Cómo se relaciona la percepción emocional con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Analizar la relación de la percepción emocional con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> La percepción emocional se relaciona significativamente con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	✓ Percepción emocional ✓ Comprensión de sentimientos ✓ Regulación emocional	<b>Diseño de Investigación</b> No experimental
¿Cómo se relaciona la comprensión de sentimientos con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?	Identificar la relación de la comprensión de sentimientos con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	La comprensión de sentimientos se relaciona significativamente con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	<b>Satisfacción laboral:</b> ✓ Evaluación institucional del personal ✓ Desarrollo, capacitación y actualización en el desempeño personal.	<b>Nivel de Investigación</b> Correlacional
¿Cómo se relaciona la regulación emocional con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021?	Analizar la relación de la regulación emocional con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	La regulación emocional se relaciona significativamente con la inteligencia emocional de los trabajadores de la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, 2021.	✓ Evaluación institucional del personal. ✓ Comunicación ✓ Salud, condiciones laborales	<b>Población y Muestra</b> La muestra está compuesta por 50 trabajadores

Nota: Cuadro de matriz de consistencia.

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la inteligencia emocional. Usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	En desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1    2    3    4    5

1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a cómo me siento					
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17	Cuando me siento triste suelo tener una visión optimista					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					

19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la satisfacción laboral. Usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1   2   3   4   5

1	Mi institución me hace sentir como parte importante de ella.					
2	Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.					
3	Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.					
4	Es importante la integración del personal.					
5	Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.					
6	He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la municipalidad					
7	Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.					

8	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.					
9	El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.					
10	Existe buen trato con los trabajadores dentro de la municipalidad					
11	Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.					
12	En mi área de trabajo se realizan reuniones con los diferentes grupos de trabajo.					
13	Dentro de las diferentes áreas de mi institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.					
14	Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece mi institución					
15	Tengo la oportunidad de ascender y progresar en mi institución.					
16	Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.					
17	En mi área de trabajo existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.					
18	Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.					
19	El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.					
20	He sido promovido por mis logros en el trabajo.					
21	El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo					
22	Conozco los objetivos específicos de mí área de trabajo					
23	El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo					
24	Conozco y comprendo los objetivos generales de mi institución.					
25	Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad					
26	Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.					
27	La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto					
28	Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar					
29	Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.					
30	Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.					
31	Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.					
32	Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en mi institución.					
33	Los materiales y equipos con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.					

34	Los medios de información, con que cuenta mi institución (posters, tableros, murales etc.) son efectivos para la comunicación.					
35	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.					
36	En la municipalidad se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados					
37	Mi institución se preocupa por mantener informado al personal					
38	El trabajo que desempeño es rutinario.					
39	Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.					
40	Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.					
41	Mi institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.					
42	El ambiente de trabajo favorece la comunicación.					
43	Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.					
44	En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.					
45	Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.					
46	Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.					
47	En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.					
48	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe					
49	La información que recibo por parte de mi institución es adecuada y oportuna.					
50	En mi institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.					
51	Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes					
52	Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.					
53	Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi área.					
54	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.					
55	Las funciones de trabajo en esta institución están bien repartidas entre mis compañeros y yo.					
56	Mi institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella					
57	Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.					
58	Considero de buena calidad de la información que he recibido en los cursos de capacitación.					

59	Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.					
60	Las políticas y normas de la institución son claras.					
61	Me siento estancado en mi puesto.					
62	Mi trabajo es agotador.					
63	El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico					
64	El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en mi institución.					
65	Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.					
66	Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.					

## Operacionalización de variables

### Inteligencia emocional

Dimensiones	Ítems	Escala
Percepción emocional	1 al 8	Ordinal
Comprensión de sentimientos	9 al 16	Ordinal
Regulación emocional	17 al 24	Ordinal

### Satisfacción laboral

Dimensiones	Ítems	Escala
Evaluación institucional del personal	1 al 17	Ordinal
Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal	18 al 43	Ordinal
Comunicación	44 al 62	Ordinal
Salud y condiciones laborales	63 al 66	Ordinal

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Flores Flores, Ascencio Américo
- 1.2 Grado académico: Doctor en Administración
- 1.3 Profesión: Lic. en Administración de Empresas
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Decano de Facultad de Ciencias Empresariales
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Araseli Paria Huallpa

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA</b>					24	
<b>PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>24</b>				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: 24

3.2 Opinión FAVORABLE: X

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 3.3 Observaciones

---

---

---

---

---

Tacna, 09 de mayo del 2022



\_\_\_\_\_  
Firma

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Víctor Samuel Damaso Márquez Tirado
- 1.2 Grado académico: MBA
- 1.3 Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente Universitario
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Araseli Paria Huallpa

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA</b>					4	25
<b>PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: 29%

3.2 Opinión FAVORABLE: X

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 3.3 Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 09 de mayo del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Firma

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Yauri Kacyacuri Shirley Karol
- 1.2 Grado académico: Maestría
- 1.3 Profesión: Administración de Empresas
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Araseli Paria Huallpa

**II. VALIDACION**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				6	16	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		22				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_ 22 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 3.3 Observaciones

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 09 de mayo del 2022

  
Firma

## DATA DE EXCEL

The image shows a screenshot of the Microsoft Excel application. The interface includes the ribbon menu at the top with tabs for 'Inicio', 'Insertar', 'Referencias de datos', 'Formulas', 'Datos', 'Referencias', 'Vistas', 'Referencias', and 'Enviar datos fuera'. Below the ribbon is the 'Inicio' tab with various icons for font, alignment, and styles. The main area is a large grid of cells, with the first row highlighted in yellow and the first column highlighted in green. The grid contains numerical data, though it is mostly illegible due to the small font size. The status bar at the bottom shows 'Datos', 'Contador de celdas', 'Formulas de calculo', 'SARFACIS', and 'Tabla de Resumen'.

## VISTA DE DATOS SPSS

The image shows a screenshot of the SPSS Statistics application. The interface includes a menu bar with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Cadenas', 'Diagramas', 'Visualizar', 'Opciones', 'Utilidades', 'Instalaciones', 'Ventanas', and 'Ayuda'. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main area is a data view showing a table with 28 rows and 20 columns. The columns are labeled with variables: 'p1', 'p2', 'p3', 'p4', 'p5', 'p6', 'p7', 'p8', 'p9', 'p10', 'p11', 'p12', 'p13', 'p14', 'p15', 'p16', 'p17', 'p18', 'p19', and 'p20'. The data values are numerical, ranging from 0.00 to 5.00. The status bar at the bottom shows 'Vista de datos', 'SPSS Statistics', and 'Ventana 01'.

## VISTA DE VARIABLES SPSS

The screenshot shows the 'View Variables' dialog box in SPSS. The dialog is titled 'Ver Variables (Ver Variable(s) Destino) - SPSS Statistics [Datos de muestra]'. It contains a list of variables with columns for Name, Type, Width, Decimals, Display, Values, Position, Columns, Alignment, Metric, and Role. The variables listed include 'id1' through 'id18', 'x', 'v1' through 'v18', 'm1' through 'm18', and 'y1' through 'y18'. The 'Role' column for all variables is set to 'Enteada'.

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Posición	Columnas	Alineación	Métrica	Rol
id1	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id2	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id3	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id4	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id5	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id6	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id7	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id8	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id9	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
id10	Numerica	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
x	Numerica	8	2	Inteligencia em.	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v1	Numerica	8	2	Percepción em.	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v2	Numerica	8	2	Comprensión d.	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v3	Numerica	8	2	Regulación em.	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v4	Numerica	8	2	Satisfacción de	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v5	Numerica	8	2	Evaluación inst.	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v6	Numerica	8	2	Desempeño acad.	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v7	Numerica	8	2	Concentración	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
v8	Numerica	8	2	Salud y bienestar	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Enteada	Enteada
m1	Numerica	8	0	Inteligencia em. (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m2	Numerica	8	0	Percepción em. (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m3	Numerica	8	0	Comprensión d. (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m4	Numerica	8	0	Regulación em. (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m5	Numerica	8	0	Satisfacción de (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m6	Numerica	8	0	Evaluación inst. (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m7	Numerica	8	0	Desempeño acad. (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m8	Numerica	8	0	Concentración (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada
m9	Numerica	8	0	Salud y bienestar (1-5)	Ninguno	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Enteada