

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
GERENCIA AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
TACNA, EN EL AÑO 2022**

**Tesis**

**Presentada por:**

**Bach. Rubén Alcides Solís Palacios**

**ORCID: 0009-0009-4622-4732**

**Asesor:**

**Dr. Luis Enrique Espinoza Villalobos**

**ORCID: 0000-0001-5908-8826**

**Para obtener el Grado Académico de:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**  
**TACNA – PERU**  
**2024**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PUBLICAS**

**Tesis**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE TACNA, EN EL AÑO 2022**

**Presentada por:**

**Bach: RUBEN ALCIDES SOLIS PALACIOS**

**ORCID: 0009-0009-4622-4732**

**Tesis sustentada y aprobada el 19 de SEPTIEMBRE del 2024; ante el  
siguiente jurado examinador:**

**PRESIDENTE:** Dr. Edgar Gonzalo Parihuana Travezaño

**SECRETARIO:** Dra. Delia Yolanda Mamani Huanca

**VOCAL:** Dr. Elard Tamar Salas Valdivia

**ASESOR:** Dr. Luis Enrique Espinoza Villalobos

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **RUBEN ALCIDES SOLIS PALACIOS** en calidad de: **EGRESADO** de la Maestría/ Doctorado **GESTION Y POLITICAS PUBLICAS** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 43631241

Soy autor (a) de la tesis titulada:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, EN EL AÑO 2022** con asesor(a): Dr. Luis Enrique Espinoza Villalobos

### DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de **MAESTRO EN GESTION Y POLITICAS PUBLICAS** y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 19 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo. Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: TACNA 19 DE SETIEMBRE DEL 2024



RUBEN ALCIDES SOLÍS PALACIOS  
43631241

## **Agradecimientos**

Agradezco en primer lugar a todas aquellas personas que me ayudaron directamente o indirectamente en poder cumplir mis objetivos trazados, principalmente mi familia y amigos cercanos.

Ha pasado el tiempo y todo lo que se comienza se termina, es así que llego hasta este lugar y para orgullo de quienes siempre me acompañaron podre decir LO LOGRE!

## **Dedicatoria**

En primer lugar a mis padres, Luis y Atanasia, mis hermanos Luis Roger, Jaime Walter y quien en paz descanse, mi gran hermano HÉCTOR, además no puedo dejar de pasar esta oportunidad para agradecerte a ti PAULA MARISOL LÓPEZ APAZA, quien me has podido entender y sacrificarte por mí, muchas gracias, por tanto, ya que en conjunto han alimentado mis ganas y voluntad de seguir adelante, y poder cumplir con el gran anhelo de culminar y sacar el grado como corresponde y poder seguir creciendo como persona y profesionalmente.

## Índice de contenidos

Introducción .....	1
Capítulo I: El problema.....	4
1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Interrogante principal .....	6
1.2.2. Interrogantes secundarias .....	6
1.3. Justificación de la investigación.....	7
1.4. Objetivos de la investigación .....	8
1.4.1. Objetivo general .....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
Capítulo II: Marco teórico.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1. A nivel Internacional .....	10
2.1.2. A nivel Nacional.....	12
2.1.3. A nivel Local .....	14
2.2. Bases Teórico Científicas .....	16
2.2.1. Inteligencia emocional .....	16
2.2.2. Satisfacción Laboral .....	26
2.3. Definición de conceptos básicos .....	37
Capítulo III: Marco metodológico .....	39
3.1. Hipótesis .....	39
3.1.1. Hipótesis general .....	39
3.1.2. Hipótesis específicas .....	39
3.2. Variables e indicadores .....	40
3.2.1. Identificación de la variable .....	40

3.2.2.	Identificación de las dimensiones e indicadores .....	40
3.3.	Tipo y diseño de investigación .....	41
3.3.1.	Tipo de investigación .....	41
3.3.2.	Diseño de investigación.....	41
3.4.	Nivel de investigación .....	42
3.5.	Ámbito y tiempo social de la investigación .....	42
3.6.	Población y muestra .....	43
3.6.1.	Población .....	43
3.6.2.	Muestra .....	43
3.6.3.	Unidad de estudio .....	44
3.7.	Procesamiento, técnicas e instrumentos .....	44
3.7.1.	Procesamiento .....	44
3.7.2.	Técnicas .....	45
3.7.3.	Instrumentos .....	45
Capítulo IV:	Resultados .....	46
4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	46
4.2.	Diseño de la presentación de los resultados .....	47
4.3.	Resultados .....	48
4.3.1.	Variable 1: Inteligencia emocional.....	48
4.3.2.	Variable 2: Satisfacción laboral .....	60
4.4.	Prueba estadística .....	70
4.5.	Comprobación de hipótesis .....	72
4.5.1.	Prueba de hipótesis general .....	72
4.5.2.	Prueba de hipótesis específicas .....	73
4.5.3.	Discusión .....	78
Capítulo V:	Conclusiones y sugerencias .....	85
5.1.	Conclusiones .....	85
5.2.	Sugerencias.....	88

Referencias bibliográficas.....	91
Anexos .....	96

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	40
Tabla 2 Resultados de la variable Inteligencia emocional .....	49
Tabla 3 Resultados de la dimensión Intrapersonal.....	52
Tabla 4 Resultados de la dimensión Interpersonal.....	54
Tabla 5 Resultados de la dimensión Adaptación .....	56
Tabla 6 Resultados de la dimensión Manejo de estrés.....	57
Tabla 7 Resultados de la dimensión Estado de ánimo general .....	59
Tabla 8 Resultados de la variable Satisfacción laboral .....	62
Tabla 9 Resultados de la dimensión Reto del trabajo .....	64
Tabla 10 Resultados de la dimensión Condiciones de trabajo.....	66
Tabla 11 Resultados de la dimensión Remuneraciones justas .....	67
Tabla 12 Resultados de la dimensión Relación trabajo-empleado.....	69
Tabla 13 Prueba de distribución normal de Kolmogorov-Smirnov .....	71
Tabla 14 Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis general.....	73
Tabla 15 Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica 1.....	74
Tabla 16 Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica 2.....	75
Tabla 17 Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica 3.....	76
Tabla 18 Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica 4.....	77
Tabla 19 Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica 5.....	78

## Índice de figuras

Figura 1 Resultados de la variable Inteligencia emocional.....	50
Figura 2 Resultados de la dimensión Intrapersonal .....	52
Figura 3 Resultados de la dimensión Interpersonal .....	54
Figura 4 Resultados de la dimensión Adaptación .....	56
Figura 5 Resultados de la dimensión Manejo de estrés .....	58
Figura 6 Resultados de la dimensión Estado de ánimo general .....	60
Figura 7 Resultados de la variable Satisfacción laboral.....	62
Figura 8 Resultados de la dimensión Reto del trabajo .....	64
Figura 9 Resultados de la dimensión Condiciones de trabajo .....	66
Figura 10 Resultados de la dimensión Remuneraciones justas.....	68
Figura 11 Resultados de la dimensión Relación trabajo-empleado .....	69

## Resumen

La investigación titulada *La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022. La metodología considerada fue de tipo básico, con un diseño no experimental y transversal y de nivel correlacional, cuya población de estudio se compuso de 350 trabajadores y una muestra de 183, empleándose como técnica la encuesta e instrumento correspondiente el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la inteligencia emocional presentó, según sus principales frecuencias un 87.43% de calificaciones regulares, seguido por un 10.93% en nivel alto, en tanto que, respecto a la satisfacción laboral, el 38.35% de trabajadores precisaron una satisfacción alta, seguido del 37.16% con satisfacción regular. Con la investigación se concluyó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, a partir del resultado de la prueba de Rho-Spearman, explicándose una correlación moderada (coeficiente de 0.488) y un valor de significancia de 0.00, lo que confirma la relación significativa entre las variables. Esto explica que aspectos emocionales y psicosociales en el entorno laboral, como también la capacidad de los trabajadores para reconocer, entender y manejar sus emociones en el plano intrapersonal, interpersonal, su capacidad de adaptación manejo del estrés y estado de ánimo, está relacionada con su nivel de satisfacción en relación al reto del trabajo, las remuneraciones percibidas, condiciones laborales y la compatibilidad de la relación entre el trabajo y su personalidad.

*Palabras clave:* Inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptación, estrés, estado de ánimo, satisfacción laboral

## Abstract

The research entitled Emotional intelligence and its relationship with job satisfaction of workers in the Environmental Management of the Provincial Municipality of Tacna, in 2022, aimed to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers in the Environmental Management of the Provincial Municipality of Tacna, in 2022. The methodology considered was of a basic type, with a non-experimental and transversal design and at a correlational level, whose study population was made up of 350 workers and a sample of 183, using the survey as a technique and the corresponding instrument, the questionnaire. The results showed that emotional intelligence presented, according to its main frequencies, 87.43% of regular ratings, followed by 10.93% at a high level, while, regarding job satisfaction, 38.35% of workers specified high satisfaction, followed by 37.16% with regular satisfaction. The research concluded that there is a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction, based on the results of the Rho-Spearman test, explaining a moderate correlation (coefficient of 0.488) and a significance value of 0.00, which confirms the significant relationship between the variables. This explains that emotional and psychosocial aspects in the work environment, as well as the ability of workers to recognize, understand and manage their emotions on an intrapersonal and interpersonal level, their ability to adapt, manage stress and mood, are related to their level of satisfaction in relation to the challenge of work, the remuneration received, working conditions and the compatibility of the relationship between work and their personality.

*Keywords:* emotional intelligence, intrapersonal, interpersonal, adaptation, stress, mood, job satisfaction

## **Introducción**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca la importancia del recurso humano en el éxito de cualquier organización, denotando que el esfuerzo y la preparación de los colaboradores en aspectos cognitivos y emocionales son cruciales. Investigaciones recientes han puesto de manifiesto la relevancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral, al ser una habilidad clave para la identificación, comunicación y gestión de emociones, lo que influye directamente en el desarrollo profesional.

La inteligencia emocional ayuda a controlar el estrés y otras emociones negativas, mejorando las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos. Por otro lado, la satisfacción laboral, que se relaciona con el bienestar emocional del empleado en su entorno laboral, es un factor importante en el desempeño del personal. Esta satisfacción laboral se enlaza estrechamente con la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow, donde las necesidades básicas conducen finalmente a la autorrealización y satisfacción personal.

Los trabajadores satisfechos tienden a apoyar más a sus compañeros y contribuyen positivamente al ambiente laboral. En contraste, los trabajadores insatisfechos a menudo perciben problemas en todas sus actividades, lo que puede perjudicar el clima laboral. En este contexto, se toma como caso de estudio la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna. En esta entidad se ha observado una notable insatisfacción entre los colaboradores, evidenciada por entrevistas que revelan su malestar con las tareas asignadas y las relaciones con sus superiores, lo que afecta tanto el trato a los usuarios como las relaciones interpersonales.

En respuesta a esta problemática, se plantea una investigación para determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2022.

El objetivo es comprender cómo la inteligencia emocional de los trabajadores influye en su satisfacción laboral y, en última instancia, en el rendimiento y el ambiente laboral de la organización. Este estudio es fundamental para identificar estrategias que mejoren tanto la satisfacción laboral como la eficiencia organizacional, contribuyendo al bienestar de los trabajadores y al éxito de la organización.

La investigación estudia este contexto a partir de cinco capítulos:

Capítulo I - El problema: Este capítulo se enfoca en detallar el problema de investigación. Comienza con el planteamiento del problema, donde se explica la situación que motiva el estudio, seguido de la formulación del problema con interrogantes principales y secundarios que guían la investigación. Posteriormente, se justifica la importancia de la investigación, destacando su relevancia y necesidad. Finalmente, se definen los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, que establecen las metas concretas del estudio.

Capítulo II - Marco teórico: En este capítulo se desarrolla el marco teórico, iniciando con los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, donde se revisan estudios previos relacionados con el tema. Luego se profundiza en las bases teórico-científicas, detallando los conceptos de inteligencia emocional y satisfacción laboral, y se definen los conceptos básicos. Este marco proporciona la base conceptual y teórica sobre la que se construye el estudio.

Capítulo III - Marco metodológico: Este capítulo describe la metodología utilizada en el estudio. Se detallan las hipótesis, tanto general como específicas, seguidas de la descripción de las variables e indicadores utilizados. Luego, se explican el tipo y diseño de la investigación, el nivel de investigación, y el ámbito y tiempo social de la investigación. La población y muestra se definen, junto con la unidad de estudio. Finalmente, se describen el procesamiento, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos.

Capítulo IV - Resultados: Aquí se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo. Se inicia describiendo cómo se realizó el trabajo de campo, seguido del diseño de presentación de los resultados. Luego, se exponen detalladamente los resultados para cada variable: inteligencia emocional y satisfacción laboral. Se incluye la prueba estadística utilizada y la comprobación de las hipótesis, tanto la general como las específicas. El capítulo concluye con una discusión de los resultados, donde se analizan e interpretan los hallazgos en el contexto del marco teórico y los objetivos planteados.

Seguidamente se detallan las conclusiones y sugerencias. En este apartado se sintetiza los hallazgos del estudio, presentando las conclusiones clave de la investigación. Se resumen los principales resultados y se interpretan en relación con los objetivos del estudio, seguido por las sugerencias basadas en los resultados, dirigidas a la gerencia de la entidad estudiada, con recomendaciones prácticas y estratégicas para mejorar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Se finaliza con las referencias bibliográficas y los anexos, que proporcionan información adicional y soporte a la investigación.

## **Capítulo I: El problema**

### **1.1.Planteamiento del problema**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera al recurso humano como el factor más predominante dentro de una organización, donde toda empresa está compuesta por colaboradores y su éxito o fracaso, dependiendo íntegramente del esfuerzo que realizan estos y de cómo estén preparadas, tanto en el aspecto cognitivo como en el aspecto emocional (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2021).

En efecto, resulta relevante indagar los aspectos que podrían influir en la satisfacción de los colaboradores y su desempeño. Desde ya hace algunas décadas, se ha podido identificar que si bien es cierto la inteligencia cognitiva es importante, existen otras inteligencias, como la emocional, la cual no era muy abordada en anteriormente. Sin embargo, en la actualidad es origen de debates académicos, ya que incide en el desarrollo profesional de forma directa (García, 2020).

La inteligencia emocional en el trabajo, es una habilidad que le permite al individuo, identificar, comunicar y gestionar las emociones o reacciones que pudiesen ocurrir en un contexto laboral; además, ayuda a encontrar mejores respuestas y toma de decisiones, preservando la salubridad en el trabajo (Ortiz & Oseda, 2021).

Asimismo, se ha podido observar que los colaboradores con niveles positivos u óptimos de inteligencia emocional, pueden controlar el estrés y otras emociones o experiencias negativas con mayor facilidad, provocando mejoras notorias en las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos (García, 2020).

Por otro lado, la satisfacción laboral es la sensación y el estado emocional del colaborador, respecto al contexto organizacional en donde se desenvuelve y juega un rol importante en el desempeño de los colaboradores. Además, si se analiza detenidamente la pirámide de las necesidades de Maslow, en la base se puede observar las necesidades fisiológicas, seguida de la seguridad, la cual involucra el aspecto físico, de empleo, recursos, moral, familiar y la salud. En la cúspide, se encuentra a la autorrealización, guardando estrecha relación con la satisfacción del individuo (Boada, N., 2019).

Así también, diversos autores, indican que la satisfacción de un colaborador resulta muy importante para la obtención de resultados a nivel de organización, debido a que las organizaciones requieren tener empleados talentosos para alcanzar el éxito anhelado; es decir que, si los colaboradores están satisfechos, estos demostrarán conductas de apoyo a sus demás compañeros. Sin embargo, los trabajadores que no están satisfechos con su trabajo, seguidamente perciben problemas en cada actividad que realizan, por más mínima que sea (EAE Business School, 2021).

A nivel regional, para efectos de la presente investigación, se tomará como contexto de estudio a la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, la cual se encarga de planificar, organizar y supervisar las actividades de limpieza pública, además de ejecutar y supervisar el mejoramiento y conservación de áreas verdes, jardines. Siendo este problema una situación sin precedentes, en dicha gerencia se ha podido observar colaboradores insatisfechos, los cuales han sido entrevistados obteniendo información primaria la cual ha permitido evidenciar

su enojo respecto a cada tarea encomendada con sus jefes directos, lo cual ha provocado desgano en la atención de los usuarios, como también incomodidad en las relaciones interpersonales con sus compañeros. Es por esta razón que, en calidad de investigador y ante la problemática identificada, es importante llevar a cabo el presente trabajo de investigación, con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Interrogante principal**

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?

### **1.2.2. Interrogantes secundarias**

¿Cómo se relaciona el componente intrapersonal con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?

¿Cómo se relaciona el componente interpersonal con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?

¿Cómo se relaciona el componente de adaptabilidad con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?

¿Cómo se relaciona el componente del manejo del estrés con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?

¿Cómo se relaciona el componente del estado de ánimo en general con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?

### **1.3. Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación, presenta justificación teórica, práctica y metodológico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

**Justificación teórica:** El desarrollo de la presente tesis investigativa, permitirá corroborar o contrastar los diferentes modelos y bases teóricas publicados en diversos sitios web, los cuales hayan sido aplicados en otros entornos sociodemográficos; estos serán contrastados, en los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna. Partiendo de este análisis, se posibilita la obtención de información actual y genuina, permitiendo el incremento del conocimiento científico respecto al inteligencia emocional y satisfacción laboral (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

**Justificación práctica:** Después de procesar los resultados en el programa estadístico elegido, se obtendrán resultados, los cuales brindan la oportunidad de que la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, implemente diversos mecanismos y estrategias con la finalidad de promover la inteligencia emocional y optimizar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

**Justificación metodológica:** Para la elaboración de la presente tesis, se requerirá el uso del método científico. Entonces, en primer lugar, se identificará la problemática de investigación, determinación de los objetivos e hipótesis, además se requerirá de la aplicación de cuestionarios, mediante la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Para la medición de la variable inteligencia emocional, se aplicará el Test de “Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual, el cual fue elaborado y validado por Bar-On, R. (1997). Por otro lado, en el caso de la variable satisfacción laboral, se utilizará el cuestionario planteado por Robbins y Coulter (2018), el cual también cuenta con validación y confiabilidad estadística. Cabe señalar que, la metodología aplicada en esta tesis, será referencial para otros investigadores, que en el futuro deseen estudiar el comportamiento de alguna de las variables de esta investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

#### **1.4.Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

Determinar la relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

Determinar la relación entre el componente del manejo del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

Determinar la relación entre el componente del estado de ánimo en general y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

## **Capítulo II: Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. A nivel Internacional**

Elvira (2022), realizó el trabajo titulado “Inteligencia emocional y felicidad en el trabajo: el papel mediador de la resiliencia”, de la Universidad de Valencia, en España. El objetivo fue analizar el impacto de la inteligencia emocional en el bienestar laboral. Los métodos utilizados fueron la investigación aplicada, descriptiva, correlativa y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 93 centros participantes y se realizó entre febrero y marzo de 2020. Los cuestionarios en línea se utilizan como un sistema general para recopilar información a través de enlaces web. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Una vez recopilados los datos y utilizados los correspondientes test estadísticos, los resultados muestran que la felicidad puede ser un objetivo fundamental para la gran mayoría de las personas. En concreto, se propuso un modelo en el que la inteligencia emocional es capaz de explicar mayores niveles de bienestar laboral, y la resiliencia es una variable que mejora el poder explicativo del modelo, es decir, media entre la inteligencia emocional y la felicidad laboral. Tras una primera observación de los datos obtenidos, nos encontramos ante una población relativamente mayor, con una media de 44,35 años de edad, donde predominan las mujeres (67,25%) respecto a los hombres (32,75%). Finalmente, los estudios demostraron que la inteligencia emocional tuvo un impacto directo y positivo en la felicidad laboral. Este resultado confirmó que aquellos trabajadores con mayor inteligencia emocional generan mayores niveles de bienestar en el trabajo. Este antecedente, se relaciona con la presente investigación puesto que menciona las dimensiones relacionadas a la

inteligencia emocional, como también la felicidad laboral que es una consecuencia de la satisfacción misma.

González y Merchán (2022), presentaron la tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una Universidad Politécnica Ecuatoriana”, de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo principal fue determinar la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el clima organizacional del cuerpo docente de la Universidad Politécnica del Ecuador. Para ello se utilizaron métodos cuantitativos, correlativos, no experimentales, transversales y estadísticos. La muestra estuvo conformada por 34 trabajadores. Estas estructuras se miden utilizando instrumentos como TMMS24 e IPCO a través de técnicas de encuesta. Una vez recolectados los datos y analizados estadísticamente (programa Stata v14), los resultados obtenidos mostraron que en la dimensión Inteligencia Emocional, la percepción emocional se ubicó en un nivel adecuado del 65%, y la comprensión emocional en un 50% % excelente y 50% adecuado, mientras que, en cuanto a la regulación de las emociones, el 74% dijo que debería mejorar y el 26% se encontraba en un nivel adecuado. Finalmente, se determinó que la inteligencia emocional es la que menos relación tiene con el clima organizacional de un docente de la Universidad Politécnica del Ecuador. Esta investigación se vincula con la presente tesis, puesto que analiza estadísticamente la repercusión de la inteligencia emocional en un ambiente laboral.

Quiroz y Castaño (2020), desarrollaron la investigación “Inteligencia emocional y satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería”, de la Universidad Católica de Pereira, en Colombia. El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un establecimiento de salud en Pereira, Colombia. El tipo de estudio fue descriptivo, con un diseño no experimental correctivo. Participaron 176 trabajadores (40 supervisores y 136 auxiliares de enfermería) que respondieron a tres cuestionarios: el perfil sociodemográfico, el cuestionario TMMS-24 y el Font-Roja. Se encontró que no hubo una correlación significativa

entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre la población estudiada. Sin embargo, se observó una relación positiva entre dos dimensiones de la inteligencia emocional (claridad  $-r=.24$ ,  $p<.01$ - y reparación emocional  $-r=.27$ ,  $p<.01$ ) y la satisfacción laboral global. Con base en estos hallazgos, se sugirió a los establecimientos de salud desarrollar políticas y acciones específicas para promover el bienestar y el cuidado emocional de los trabajadores. Esta investigación tendrá mucha validez en el momento de establecer la discusión de resultados, ya que relaciona variables de estudio semejantes al de la presente tesis.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Gómez (2022), presentó la tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020”, de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, en Lima. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta en el año 2020. Metodológicamente se desarrolló bajo enfoque cuantitativo, tipo de aplicación, nivel de pertinencia y diseño transversal no experimental. La muestra estuvo compuesta por 132 funcionarios de los municipios de la provincia de Huanta. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Luego de analizar los datos con el apoyo del programa estadístico SPSSv25, los resultados mostraron que del 100% (132) de los trabajadores de la institución, el 62.1% (82) poseía una inteligencia emocional de nivel regular, el 33.3% (44) poseía una mala inteligencia emocional, mientras que, solo un 4.5% (6) tenía una buena inteligencia emocional. Por otro lado, se confirmó una relación directa entre ambas variables de estudio mediante la prueba estadística Rho de Spearman ( $p= 0.000$ ;  $Rho=0.766$ ). De esa manera, es posible afirmar que, al desarrollarse un adecuado nivel de inteligencia emocional, se podrán generar mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta. Estos resultados son importantes ya que consideran

dimensiones similares respecto a la presente tesis, considerando el BarOn Ice para la inteligencia emocional y su vínculo con la satisfacción laboral.

De la Torre (2019), desarrolló la investigación titulada “La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 – Lima”, de la Universidad de San Martín de Porres, en Lima. Su propósito principal fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los ejecutivos de la empresa Nicoll Perú S.A. en 2018. Esta investigación fue descriptiva - relevante. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. Para ello, J. L. Meliá y J. M. Peiró lo evaluaron mediante el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn (2000) y el cuestionario de satisfacción laboral 20/23 (1998). La encuesta fue aplicada como técnica de recolección de datos. Para las tablas estadísticas se utilizó el programa SPSS versión 20.0 en español. Los resultados evidenciaron que el 98.0% de los trabajadores demostró un bajo nivel de inteligencia emocional, mientras que otro grupo minoritario 2.0% evidenció un nivel promedio de inteligencia emocional. Finalmente, se concluyó que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los ejecutivos de la empresa Nicoll Perú S.A. En 2018, no es directa porque la inteligencia emocional está influenciada por las experiencias vividas por cada persona, la satisfacción laboral, en cambio, se refleja en factores que están claramente relacionados con el trabajo que realiza. Las dimensiones que tampoco mostraron relaciones fueron: Componente Introspectivo, Componente Interpersonal, Componente de Manejo del Estrés, Componente Emocional y Componente de Adaptación/Ajuste. Esta investigación empleó el test de BarOn, el cual también es considerado en la presente tesis, permitiendo contrastar resultados en base a dimensiones iguales.

Alvarado (2018), elaboró la tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018”, de la Universidad César Vallejo, en Lima. El objetivo fue establecer la relación entre las variables de inteligencia emocional y la

satisfacción laboral en trabajadores de salud comunitarios locales en el gobierno de Mariscal Nieto. El estudio fue de tipo relacionado con un diseño transversal no experimental. La muestra está representada por 64 trabajadores y fue una muestra censal porque se estimaron todos los trabajadores. Se usaron técnicas de encuesta y utilizando la Escala de Cociente Emocional ICE-BarOn como herramienta para evaluar la inteligencia emocional, y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para la satisfacción laboral. Las herramientas fueron validadas mediante estadístico alfa de Cronbach y juicio de expertos. Los resultados evidenciaron que existía una inteligencia emocional regular en un 68.75%, equivalente a 44 trabajadores, mientras que un 31.25%, correspondiente a 20 trabajadores, indicó que su inteligencia emocional era de nivel bueno. No se registró información para los niveles bajo y muy bueno, lo que demostró que la tendencia de la variable fue de regular a bueno. Una vez analizados estadísticamente los datos, se encuentra que existe una relación entre la variable EQ y la variable satisfacción laboral, y el coeficiente Rho de Spearman = 0.289 y el valor p 0.021, que es menor a 0.05, indicaron que existe una relación positiva, relación débil y una relación directa. En otras palabras, la inteligencia afecta la satisfacción laboral en 03 dimensiones: interpersonal, adaptabilidad y manejo del estrés. Este antecedente vincula una relación estadística entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, variables que son las mismas del presente estudio, por lo que su análisis será relevante.

### **2.1.3. A nivel Local**

Soto (2019), desarrolló la investigación titulada “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”, de la Universidad Privada de Tacna. El propósito fue establecer el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Departamento de Servicios Generales del Hospital Daniel Alcides Carrión, provincia de Tacna, en el año 2019. Para ello, se efectuó una encuesta de diseño descriptivo con causalidad explicativa transversal.

La muestra está compuesta por 100 personas. El instrumento para estas dos variables fue un cuestionario con 24 ítems para la variable inteligencia emocional y 24 ítems para la variable satisfacción laboral. La encuesta fue aplicada como técnica de recolección de datos. En cuanto a la conclusión, con una significación asintótica de  $0,000 < 0,05$ , se encontró que la Inteligencia Emocional incide significativamente en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Departamento de Servicios Generales del Hospital Daniel Alcides Carrión III, Provincia de Tacna, 2019”. Asimismo, el 70,92% de la satisfacción laboral fue explicada por cambios en el EQ, donde la variable EQ fue calificada como “EQ Alta” con un promedio de 87.64, finalmente la variable satisfacción laboral con un promedio de 42.67 fue calificada como “Baja Satisfacción Laboral”. Los resultados directos de esta investigación presentan una importante significancia para los fines de la presente tesis, ya que vincula variables semejantes.

Capacute (2017), realizó la investigación titulada “Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna - 2016”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. El propósito fue establecer la inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería en servicio en los Centros de Cirugía HDAC Tacna 2016. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, relacional y transversal con una muestra de 17 enfermeras. Las técnicas fueron las encuestas, utilizando el TMMS-24, que mide la inteligencia emocional, y el cuestionario Font Roja, que mide la satisfacción laboral. Para el análisis descriptivo y elaboración de tablas estadísticas se utilizó el paquete estadístico SPSS y la prueba de chi-cuadrado. Los resultados mostraron que las enfermeras mostraron niveles suficientes de inteligencia emocional en las tres dimensiones de atención, claridad y restauración, con un nivel moderado de inteligencia emocional general del 82%; la satisfacción laboral general llegó al 82%. Finalmente, se concluyó que la inteligencia emocional percibida se asoció significativamente con la satisfacción laboral. Estos resultados serán aplicables en el contraste a realizar en el capítulo de discusión de resultados,

por lo que describe dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, los cuales son los mismos que abarcan el propósito de la presente tesis.

## **2.2. Bases Teórico Científicas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

Según Soto, citado por Galindo (2018), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones en uno mismo y en los demás. Deben usarse como una guía para el pensamiento y la acción, una forma de motivarse o de construir buenas relaciones con los demás. Esto requiere una combinación de emoción y razonamiento.

Por otro lado, Díaz (2015) señala que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y procesar nuestros sentimientos hacia los demás, motivarnos y gestionar nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos.

Asimismo, Mercado (2000) indica que la inteligencia emocional es el conjunto de demandas emotivas, propulsiones y valores auténticos de una persona que direcciona todo su comportamiento.

Salovey et al. (1996), afirman que la inteligencia emocional es la destreza de descubrir, equiparar, percibir y regular las emociones particulares y ajenas.

Finalmente, Goleman (1995) menciona que la inteligencia emocional es la capacidad de controlar y regular las emociones, comprender los sentimientos de los demás y utilizar el conocimiento de las "emociones" o "sentimientos" para guiar la acción desde el pensamiento.

### *2.2.1.1. Importancia de la Inteligencia emocional*

Según su estudio de 1973, "Medir la aptitud física en lugar de la inteligencia", McClelland señaló que la capacidad académica tradicional (calificaciones, diplomas de escuela secundaria) era inútil para predecir qué tan bien se desempeñaría una persona en un trabajo o rol determinado. Antes de eso, abogó por habilidades específicas como la empatía, la autodisciplina y la iniciativa para separar a los trabajadores exitosos de este contenido, solo para mantener sus trabajos. Por ello, el estudio de las emociones ocupa un lugar importante en la psicología (Goleman D. , 1999).

Por su parte, Salovey et al. (1996) en el artículo "La psicología positiva de la inteligencia emocional" en *The Handbook of Positive Psychology* sugirió que los temas de desarrollo de la regulación de las emociones, la toma de decisiones, el manejo del estrés y la responsabilidad incluyen el autoconcepto, la empatía, la comunicación y la dinámica de grupo. y resolución de conflictos en actividades empresariales individuales. Todo esto permite que el campo de la inteligencia emocional desarrolle gradualmente las habilidades sociales.

### *2.2.1.2. Principios de la Inteligencia emocional*

Bharwaney (2010), propuso 05 principios que son indispensables en el proceso de inteligencia emocional:

- *Recepción*: Cosas contenida en cualquier sentido.
- *Retención*: Referido a la remembranza, que contiene la capacidad de retener (o la habilidad de acumular información) y la memoria, así como la habilidad de consentir la información acopiada.
- *Análisis*: Las funciones incluyen afirmación de patrones y proceso de información.

- *Emisión*: Formas de comunicación o comportamiento de creatividad, incluido el pensamiento.
- *Control*: Todas las funciones necesarias para las funciones físicas y mentales.

Estos 05 principios son complementarios. Esto significa que, si las personas están interesadas y motivadas, será más fácil recibir datos, lo que prestará el almacenamiento y análisis de datos; a través de mapas mentales, voz, gestos u otros recursos. Estas 03 funciones confluyen en expresión o transmisión. Finalmente, el control está referido a la salud general, la cualidad y las situaciones ambientales.

### *2.2.1.3. Componentes de la Inteligencia emocional*

Goleman (1990), considera en la inteligencia emocional los siguientes componentes:

- Conocimiento de sí mismo: Ser siempre consciente de las emociones y usar estas preferencias para guiar la toma de decisiones para tener una idea realista de sus habilidades y confianza.
- Autorregulación: Manejar las emociones para que faciliten la tarea, no la obstaculicen; tenga cuidado en la búsqueda de objetivos y retrase la gratificación; recuperarse del estrés emocional.
- Motivación: Usar preferencias más profundas para guiar y avanzar hacia las metas, sea proactivo, eficiente y persistente frente a contratiempos y fallas.
- Empatía: Al sentir las emociones de los demás, las personas deben ser capaces de ver las cosas desde su propia perspectiva y desarrollar relaciones con una amplia gama de personas.
- Habilidades Sociales: Gestionar bien las emociones en las relaciones, interpretar completamente las situaciones y las redes sociales, e interactuar sin esfuerzo con los demás.

#### *2.2.1.4. Beneficios de la Inteligencia emocional*

Jiménez (2007), comenta que las emociones incluyen evaluaciones de uno mismo, de los demás y de la realidad, y por lo tanto impulsan cierto comportamiento del sujeto. Por tanto, este trabajo concluye que la inteligencia emocional es una combinación de pensamientos, emociones y acciones. Se encuentra catalogado de la siguiente manera:

- Componente cognitivo: Consiste en creencias organizadas, valores, conocimientos, expectativas, etc. general. Representa lo que una persona corrientemente cree que es verdadero o falso, bueno o malo, deseable o indeseable.
- Componente conativo: implica una tendencia a reaccionar de cierta manera, aunque no existe una relación directa entre actitud y comportamiento.
- Componente afectivo: Es una propensión favorable o desfavorable de un sentimiento o componente emocional. Vincula sentimientos positivos o negativos, gustos o disgustos, etc.

Si las actitudes tienen un fin hacia el que se dirigen, la valoración del objeto dependerá del contenido de cada sujeto (componente cognitivo), de los sentimientos y relaciones afectivas en el grupo (componente afectivo) y, en tercer lugar, de la secuencia de acciones en el sujeto, lo cual implica la disponibilidad del poder de meta (componente conceptual).

López y González (2003), argumentan que una instrucción fundamentada en inteligencia emocional va a traer los beneficios siguientes:

- Promover en los estudiantes una cualidad social positiva.
- Asistir a la consolidación de una vida en paz armoniosa.

- Otorga que tanto niños como adolescentes progresen en un entorno positivo, instructivo y rico en oportunidades.
- Incrementa la diversión.
- Origina mejoras sensitivas en casa.
- Prepara a los alumnos para la independencia y la autonomía responsable.

#### *2.2.1.5. Métricas evaluativas de la Inteligencia emocional*

Según Iglesias (2017), en el mundo organizacional, los trabajadores deben ser evaluados individualmente, sus competencias y fortalezas centrales, y una comprensión colectiva del ambiente de trabajo que existe dentro del grupo. Gracias a estas evaluaciones, se pueden proponer medidas para mejorar el desempeño y el bienestar de los trabajadores.

En lo relacionado a la Inteligencia Emocional, se registran 03 tipos de métricas evaluativas:

- **Métricas de Autoinforme**

El objetivo de este tipo de medición es evaluar el nivel de inteligencia emocional de una persona en una escala de Likert mediante una serie de ítems de opción múltiple. Las medidas de autoevaluación son fáciles de usar y económicas, y puede utilizarlas para recopilar datos sobre muchos temas para cotejarlos y catalogarlos según su nivel de inteligencia emocional. Asimismo, presentan propiedades suficientes psicométricas para que sean válidos y útiles para evaluar la inteligencia emocional percibida (IEP).

- **Métricas de Ejecución**

Esta clase de métrica, también conocidas como medidas de competencia, están diseñadas para evaluar el verdadero nivel de inteligencia emocional de las personas. Estas medidas se diferencian de las anteriores en que los resultados obtenidos reflejan el desempeño real de una persona en la resolución de diversas tareas o dilemas emocionales, y no simplemente una creencia en esta habilidad.

- **Métricas de Evaluación de observador externo o 360°**

Estas son métricas realizadas por un tercero que actúa como observador. Habilidad para ser un colega, supervisor, etc. El observador aportará una opinión sobre la relación del individuo con el entorno y la resolución de conflictos.

En general, no existen instrumentos para medir la inteligencia emocional utilizando únicamente la observación. Las mediciones 360° complementan las mediciones autoevaluadas.

Un ejemplo es el Inventario de Competencias Emocionales (ECI) creado por Goleman (2001), que evalúa 04 dimensiones de la inteligencia emocional para la gestión laboral y empresarial. son los siguientes:

- Auto-conciencia
- Auto-manejo
- Conciencia social
- Manejo de las relaciones.

Como adición al cuestionario, la escala contiene la opción de solicitar calificaciones a observadores externos que pueden ser socios o subordinados (Iglesias, 2017).

### 2.2.1.6. Modelos relacionados a la Inteligencia emocional

Dentro de las principales teorías formuladas en torno a la inteligencia emocional, se destacan las siguientes:

#### a) BarOn – ICE

BarOn (1997) conceptualizó la inteligencia emocional como un conjunto específico de competencias y habilidades emocionales y sociales que influyen en la capacidad de adaptarse y responder a las demandas y factores estresantes del entorno. Por lo tanto, la inteligencia no cognitiva es un determinante importante del éxito en la vida, que afecta directamente el bienestar general y la salud emocional. Basado en este concepto, BarOn creó el Inventario de Cociente Emocional (I-CE), que fue necesario para demostrar su marco conceptual. Esta lista crea un EQ y 5 EQ compuestos basados en los resultados de los 15 subcomponentes. Los 15 componentes de inteligencia personal, emocional y social evaluados por la escala se definen como:

- Componente intrapersonal (CIA): Áreas que reúnen los siguientes componentes: autocomprensión emocional, autoconfianza, autoconcepto, autorrealización e independencia.
  - *Comprensión emocional de sí mismo (CM)*: La capacidad de notar y comprender emociones y sentimientos, diferenciarlos y saber por qué.
  - *Asertividad (AS)*: La destreza de expresar sentimientos, opiniones y pensamientos sin herir los sentimientos de los demás, y la capacidad de defender los propios derechos de forma no destructiva.
  - *Autoconcepto (AC)*: Comprender, aceptar y respetar las propias capacidades, aceptar nuestros aspectos positivos y negativos, así como nuestras limitaciones y posibilidades.
  - *Autorrealización (AR)*: La capacidad de hacer lo que realmente podemos hacer, queremos hacer y nos gusta hacer.

- *Independencia (IN)*: Es la capacidad de autodirigirse, tener confianza en nuestros pensamientos y acciones y tomar decisiones emocionales independientes.
- Componente interpersonal (CIE): Áreas que reúnen los siguientes elementos: empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales.
- *Empatía (EM)*: La capacidad de notar, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
  - *Relaciones interpersonales (IR)*: La capacidad de establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias caracterizadas por intimidad emocional e intimidad.
  - *Responsabilidad social (RS)*: Demuestra que es una persona colaboradora y colaboradora y la capacidad de ser un miembro constructivo de un grupo social.
- Componente de adaptabilidad (CAD): Área que junta los componentes siguientes: pruebas de realidad, flexibilidad y resolución de problemas.
- *Solución de problemas (SP)*: La capacidad de identificar y definir problemas y generar e implementar soluciones efectivas.
  - *Prueba de realidad (PR)*: La capacidad de evaluar la correspondencia entre lo que hemos experimentado (subjetivo) y lo que es realmente (objetivo).
  - *Flexibilidad (FL)*: Capaz de ajustar adecuadamente nuestras emociones, pensamientos y comportamientos de acuerdo con situaciones y condiciones cambiantes.
- Componente del manejo del estrés (CME): Área que incluye los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de pulso.
- *Tolerancia al estrés (TE)*: Capaz de soportar eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin "colapsar" y enfrentar el estrés de manera positiva.

- *Control de pulso (CI)*: La capacidad de resistir o retrasar el impulso o la tentación de actuar y controlar las emociones.
- Componente del estado de ánimo en general (CAG): Área donde se recolectan los siguientes elementos:
- *Felicidad (FE)*: La capacidad de estar satisfecho con la vida, disfrutar de uno mismo y de los demás, divertirse y expresar emociones positivas.
  - *Optimismo (OP)*: A pesar de la adversidad y las emociones negativas, aún puede ver el lado positivo de la vida y mantener una actitud positiva.

En resumen, los 03 componentes clave de la inteligencia emocional son: la autoconciencia (nuestra capacidad para reconocer y comprender nuestros propios sentimientos, emociones y sentimientos sobre nosotros mismos); asertividad (nuestra capacidad de expresar sentimientos y emociones); y empatía (la función por la cual reconocemos, comprendemos y vemos los sentimientos de los demás). Los otros 2 componentes principales son: verificación de la realidad y control de impulsos.

#### **b) Modelo de Salovey y Mayer**

La teoría de Salovey y Mayer (1990) o conocida como modelo de competencias, considera el estadio 04 y la inteligencia emocional como la inteligencia relacionada con el proceso de datos emocionales a través de la manipulación cognitiva y basada en la tradición psicomotora. Esta visión consiste en identificar, asimilar, comprender y, en última instancia, gestionar (controlar y regular) las emociones. Es un modelo no cognitivo de por qué diferentes elementos funcionan en la inteligencia.

Para Salovey y Mayer (1990), se establecen las habilidades siguientes intervinientes en la inteligencia emocional:

- Percepción, evaluación y expresión emocional: Se refiere a reconocer las expresiones emocionales y ser consciente de las expresiones emocionales

de los demás; sabe cómo comunicar necesidades emocionales y distinguir entre expresiones correctas e incorrectas, honestas y deshonestas.

- La emoción como facilitadora del pensamiento: Esta habilidad se refiere a cómo las emociones afectan nuestro pensamiento y la forma en que procesamos los datos. Las emociones determinarán y mejorarán el pensamiento porque dirigen la atención de una persona hacia información importante. Los cambios emocionales te permitirán lidiar con perspectivas diferentes y más amplias sobre los problemas.
- Utilización del conocimiento emocional: Incluye examinar las emociones para determinar la transición de una emoción a otra y describir las dificultades con las emociones en situaciones sociales. Además, cubre el uso de la conciencia emocional.
- Regulación de las emociones: Implica la capacidad de expresar comportamientos que implican emociones deseadas. mantener un estado de ánimo deseado o utilizar estrategias de reparación del estado de ánimo.

### c) **Modelo de Goleman**

Goleman (1995), proporciona un modelo para evaluar potencialidades o ventajas y sus correspondientes limitaciones, enfocando la información en las capacidades.

Este instrumento cubre todas las habilidades emocionales que se manifiestan principalmente en el desempeño profesional aportando factores generales de inteligencia emocional.

Este modelo está compuesto por las competencias siguientes:

- Autoconocimiento: La autoconciencia y nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones. La conciencia emocional, que es el reconocimiento de las emociones y sus consecuencias.
- Autocontrol: Para controlar los estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto incluye la integridad, la adaptabilidad y la capacidad de innovar.

- Automotivación: Gestión de propensiones emocionales que rigen y proporcionan el logro de los objetivos. Motivación de logro: esfuerzo por crecer y mejorar internamente.
- Empatía: Conciencia de los sentimientos, demandas e inquietudes de los demás. Involucra darse cuenta de las demandas de desarrollo de otros.
- Habilidades Sociales: Habilidad para incitar respuestas ansiadas en otros. Saber cómo brindar y recepcionar data, emocional y efectivamente. Habilidad de cooperación, colaboración, liderazgo y sinergia.

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

Según Palma (2010), la satisfacción laboral es un estado emocional propio de los seres humanos que expresa una disposición emocional hacia el trabajo que realizan, y también indica cómo se sienten los profesionales sobre diversos aspectos del servicio o trabajo que brindan. Definitivamente es divertido para ti trabajar.

Por otro lado, los autores Griffin, y Moorhead (2010) indican que la satisfacción laboral es el grado en que un individuo se siente satisfecho o gratificado con su labor.

Asimismo, Robbins (2004) menciona que la satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo. Aquellos que estaban muy satisfechos con su puesto notaron una actitud positiva hacia el puesto; los insatisfechos reportaron actitudes negativas.

Márquez (2001), señala que la satisfacción laboral es la actitud de un empleado hacia su trabajo, basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla a partir de su trabajo. Las actitudes están determinadas por las características actuales del trabajo en función de la percepción del empleado de lo que debe hacerse.

Finalmente, en una concepción clásica, Bellows (1954) sostiene que la satisfacción laboral es un estado normal de tensión en el que el trabajador se encuentra bien acoplado, mientras que en un estado de insatisfacción el trabajador se siente en un sentido anormal que lleva a su comportamiento nervioso, causando así una baja productividad.

#### *2.2.2.1. Importancia de la Satisfacción Laboral*

De acuerdo a Levinson, y Moser, citados por Murrieta (2016), la satisfacción laboral es tan importante que su ausencia a menudo conduce a un letargo y a una reducción del compromiso de la organización. La falta de satisfacción laboral es un predictor de la renuncia a un trabajo.

Por su parte, Robbins (1998) sostiene que la satisfacción laboral es importante debido a las siguientes premisas:

1. Hay pruebas claras de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y tienen más probabilidades de dejarlo.
2. Los trabajadores insatisfechos son más propensos a tener un comportamiento destructivo.
3. Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos tienen mejor salud y vida.
4. La satisfacción laboral se transmite a la vida del empleado fuera del trabajo.

#### *2.2.2.2. Tipos de Satisfacción Laboral*

Fuentes (2012), cita 02 tipos de análisis en la satisfacción laboral. Estos se mencionan a continuación:

- Satisfacción general: Promedia cómo se sienten los trabajadores acerca de diferentes aspectos de sus trabajos.

- Satisfacción por faceta: Reducida o elevada satisfacción con características delimitadas de su labor, afirmación, ventajas, circunstancias laborales, gestión recibida, compañeros, normativas empresariales. La satisfacción laboral está vinculada con el el desempeño laboral y clima organizacional.

### *2.2.2.3. Beneficios de la Satisfacción Laboral*

Weinert (1987) plantea los principales beneficios de la satisfacción laboral en la organización, los cuales son:

- Posible vínculo directo entre productividad y satisfacción laboral.
- Posibilidad y demostración de correlación negativa entre satisfacción y tiempo perdido.
- Posible relación entre satisfacción y clima laboral.
- Incrementar la sensibilidad de la gerencia de la agencia sobre la importancia de la calidad y experiencia laboral de los trabajadores, el estilo de carrera, los directores y toda la organización.
- La información sobre las características, valores y objetivos del empleado relacionados con el trabajo del empleado es cada vez más importante.
- Creciente promedio de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida.
- La satisfacción laboral interviene potencialmente sobre la satisfacción en la vida diaria.

### *2.2.2.4. Aspectos relacionados a la Satisfacción Laboral*

El autor Gay (2006), menciona que hay varios aspectos identificables en la satisfacción laboral. Se detallan a continuación:

- Creencia en la compañía: Entender y poner en práctica las metas y la ética organizacional.
- Contribución personal: Reconocer los servicios prestados por la empresa satisfará al empleado. Quien no entiende ayudar a mejorar la imagen de la organización puede sentirse insatisfecho y mostrar desinterés.
- Colegas: Si no tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, puede que no sea suficiente solo querer su trabajo y comprender la importancia del puesto. Los trabajadores que discuten abiertamente sus preocupaciones con sus superiores y quieren claridad sobre tareas específicas tienen más probabilidades de estar satisfechos.
- Justicia: El trabajo se contenta con salarios altos, oportunidades y un buen trato en el día a día. A algunas personas se les paga menos que a sus pares, por ejemplo, debido a su género, a pesar de que realizan las mismas tareas.

#### *2.2.2.5. Factores de la Satisfacción Laboral*

Fernández-Ríos (1999), argumenta que la satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo y consiste en la apreciación de las condiciones de trabajo por parte del trabajador. En este sentido, el autor apunta a 07 factores: remuneración económica, condiciones materiales del ambiente de trabajo, seguridad y estabilidad que brinda la empresa, relación con los compañeros, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento de terceros y posible desarrollo personal y profesional.

A continuación, se desarrollan estos 07 factores citados por el autor:

- Retribución económica. Esto es lo que el empleado recibe a cambio del trabajo. Implica salarios y ventajas socioeconómicas que socorren la satisfacción de las demandas básicas de los trabajadores y sus familias.
- Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son factores que se encuentran en las áreas donde periódicamente laboran los trabajadores: iluminación, nivel de ruido, temperatura, lugar de trabajo, orden y limpieza.

- La seguridad y la estabilidad que ofrece la compañía. La continuidad del trabajo es la garantía de la empresa para los trabajadores.
- Relaciones con los compañeros de trabajo. Estas son interacciones entre personas que se comunican regularmente en una organización en el trabajo, ya sean colegas de la misma unidad organizativa o colegas de diferentes unidades organizativas.
- Apoyo y respeto a los superiores. Los trabajadores están dispuestos a seguir las decisiones y procesos realizados por los líderes y gerentes de la organización.
- Reconocimiento por parte de los demás. Este es el proceso por el cual otros elogian la eficiencia y la virtud de un empleado en el desempeño de un trabajo. El reconocimiento puede provenir de colegas, su gerente o la alta dirección de su organización.
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Los trabajadores creen que tienen la oportunidad de recibir apoyo y estímulo para el desarrollo personal y profesional dentro de la organización mediante políticas de formación y promoción justas y eficaces.

#### *2.2.2.6. Modelos relacionados a la Satisfacción Laboral*

Una vez revisada la literatura en relación a teorías desarrolladas para entender la satisfacción laboral, a continuación, se citan aquellas cuyos exponentes gozan de mayor reputación y aplicabilidad vigente:

##### **a) Teoría de Higgins**

Higgins (1999), sostiene que el concepto de teoría de la diferencia es una fuente importante de explicación para la ansiedad y la depresión. Una persona que no cumple con sus deberes se sentirá ansiosa y se arrepentirá de no haberlo hecho bien. También pueden sentirse frustrados porque no pueden cumplir con sus expectativas y deseos. Según esta teoría, todas las personas sabrían cuáles son

sus deberes y responsabilidades en un rol determinado y se sentirían culpables si no cumplieran con esas obligaciones.

Con el tiempo, estos deberes y responsabilidades se fusionan en un conjunto de principios abstractos conocidos como autogobierno. La agitación y la ansiedad son las principales reacciones de las personas cuando no cumplen con sus deberes o responsabilidades. Strauman (1989), agrega que la teoría también explica que cuando se cumple un deber, la recompensa puede ser la alabanza, el reconocimiento o el amor. Estos logros y aspiraciones también forman un conjunto de principios abstractos conocidos como autodirección ideal. Cuando las personas no reciben estas recompensas, comienzan a sentirse frustradas, decepcionadas o incluso deprimidas.

#### **b) Teoría de Adams**

La teoría de la justicia muestra cómo una persona percibe la justicia en relación con las relaciones sociales con los empleadores. Identifica la cantidad de entrada (algo obtenido) en relación con la salida (lo dado) y la compara con la cantidad de salida (lo dado) para obtener la relación entrada/salida. Adams (1965), comparó esta proporción con los lazos de otros para determinar si tenían lazos razonables. Según la teoría de la equidad, Huseman et al. (1987) muestran que si una persona percibe desigualdad entre dos grupos sociales o individuos, puede estar en desventaja porque la relación entre insumos y resultados es desigual.

Walster y Walster (1973), mencionan, por ejemplo, una situación en la que dos empleados realizan el mismo trabajo y reciben el mismo salario y beneficios. Si a una persona se le paga por hacer el mismo trabajo que todos los demás, los que se benefician menos tendrán dificultades en su lugar de trabajo. Por otro lado, si un individuo recibe un ascenso y asume nuevas responsabilidades, entonces se mantiene el sentido de la justicia.

Otros psicólogos han ampliado la teoría de la justicia para proponer 03 patrones de respuesta conductual ante situaciones percibidas como justas o injustas. Estos 03 chicos son amables, honestos y sensibles, y tienen todo el derecho. Los niveles de cada tipo influyen en la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño laboral (Huseman Hatfield & Miles, 1987).

#### **c) Teoría de Staw Bell y Clausen**

De acuerdo a Staw et al. (1986), el enfoque de la propensión sugiere que la propensión de los individuos a la satisfacción laboral varía, es decir, la satisfacción laboral es hasta cierto punto un rasgo personal. Dada la evidencia de que se estabiliza con el tiempo entre ocupaciones y ocupaciones, este enfoque se convierte en una explicación importante de la satisfacción laboral.

Arvey et al. (1989), apoyan la teoría de que los gemelos idénticos criados por separado muestran una satisfacción laboral similar.

Un modelo importante para reducir el alcance de los métodos de tratamiento es el propuesto por Judge et al. (1997). Argumentan que hay 04 autoevaluaciones básicas que determinan la propensión de un individuo a la satisfacción laboral: autoestima, autoeficacia general, locus de control y nueva crítica. El modelo sugiere que los niveles más altos de autoestima y autoeficacia general (creencia en las propias capacidades) dan como resultado una mayor satisfacción laboral. Tener un lugar de control interno, la creencia de que usted tiene el control de su vida en lugar de una fuerza externa imperiosa, conduce a una mayor satisfacción laboral. Finalmente, los niveles más bajos de neuroticismo conducen a una mayor satisfacción laboral.

#### **d) Teoría de Locke**

La teoría del afecto propuesta por Locke (1976), es posiblemente el modelo más famoso de satisfacción laboral. La premisa principal de la teoría es que la satisfacción está determinada por la diferencia entre lo que una persona quiere

en el trabajo y lo que tiene en el trabajo. Además, la teoría determina el grado de evaluación de algún aspecto del trabajo (como el grado de independencia en el trabajo) y regula la satisfacción o insatisfacción de una persona cuando está satisfecha o insatisfecha.

Cuando una persona valora un determinado aspecto de su trabajo, su satisfacción se ve afectada tanto positivamente (cuando se cumplen las expectativas) como negativamente (cuando no se cumplen las expectativas) frente a quien no. Por ejemplo, si el empleado A valora la autonomía en el trabajo mientras que el empleado B es indiferente a la autonomía, entonces el empleado A estará más satisfecho con un trabajo que le provoque una alta insatisfacción. con los trabajadores B. La teoría también establece que demasiado de cierto aspecto crea una fuerte aversión que es más fuerte que los trabajadores que valoran ese aspecto.

#### *2.2.2.7. Dimensiones de la Satisfacción Laboral*

Robbins y Coulter (2018), indicaron que la satisfacción laboral se mide identificando factores que nos permitan entender si una persona está satisfecha y satisfecha con los beneficios que brinda su organización. Estos factores se desarrollan a continuación:

##### **a) Reto del trabajo**

Según Hackman y Oldham (1980), en su Modelo de Características del Trabajo, argumentan que las características del trabajo influyen significativamente en la motivación interna de los empleados, la satisfacción con el trabajo, y la calidad del rendimiento laboral. Estos autores destacan que las tareas que son percibidas como significativas, que requieren una variedad de habilidades, y que permiten autonomía y retroalimentación, son factores críticos para la satisfacción laboral.

Por otro lado, Herzberg (1968) en su teoría de los dos factores, identifica la motivación y la higiene como dos factores fundamentales que afectan la satisfacción laboral. El 'reto del trabajo' se alinea con los factores motivacionales que incluyen el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el avance, que son intrínsecos al trabajo y llevan a la satisfacción laboral.

Para Robbins y Coulter (2018), el reto del trabajo está referido a las diversas capacidades que los trabajadores emplean para poder ejecutar las distintas funciones delegadas.

*Indicadores:*

- Identidad de la tarea: Nivel en el que el puesto considerado demanda que el sujeto efectúe una tarea identificable o completa.
- Significación de la tarea: Referido al impacto del puesto en la vida o la labor de otros individuos en la organización contigua o en el ambiente exterior.
- Autonomía: Se refiere a la medida en que el puesto permite al empleado total libertad, independencia y libertad para decidir cómo organizar el trabajo y utilizar las herramientas necesarias.
- Retroalimentación del puesto mismo: Muestra hasta qué punto la realización del trabajo requerido para el puesto deja a los trabajadores información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño.

## **b) Remuneraciones justas**

Adams (1965), en su teoría de la equidad, sugiere que los empleados buscan un equilibrio entre los insumos que aportan al trabajo y los resultados que obtienen de él, incluyendo las remuneraciones. Las percepciones de injusticia pueden llevar a la insatisfacción y a cambios en el comportamiento laboral.

Por su parte, Lawler (1971) argumenta que la percepción de equidad en la compensación es crucial para la satisfacción laboral. Las políticas de

remuneración justas y transparentes son fundamentales para garantizar que los empleados se sientan valorados y tratados equitativamente.

Los autores Robbins y Coulter (2018), sostienen que la remuneración justa es la recompensa más conocida es el pago, o promoción, que ofrece la organización a cambio de la participación del empleado en cualquier actividad laboral. Para que los trabajadores estén satisfechos, deben considerar justo el sistema.

*Indicador:*

- Satisfacción con los sueldos y salario: Son la compensación que se les brinda a los colaboradores a cambio de su labor. La gestión del departamento de personal mediante esta actividad importante puede certificar la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez asiste a la entidad a obtener, conservar y retener una fuerza laboral eficiente.

### **c) Condiciones de trabajo**

Vischer (2007) discute la importancia del entorno físico de trabajo en la satisfacción laboral. Las condiciones del lugar de trabajo, como la ergonomía, la seguridad, y la estética, son fundamentales para el bienestar y la productividad de los empleados.

Sundstrom et al. (1982), argumentan que las condiciones de trabajo no solo incluyen el entorno físico sino también la estructura y cultura organizacional. El soporte organizacional y la calidad de las interacciones sociales también son críticos para la satisfacción laboral.

Para Robbins y Coulter (2018), las condiciones laborales presentan un gran dominio en la satisfacción de los colaboradores, ya que pretenden efectuar sus

diligencias en un lugar donde tienen la oportunidad, en un lugar donde pueden decir con libertad sus pensares, doctrinas y conocimientos.

*Indicadores:*

- Oportunidad y desarrollo de la Organización: Está referido al desarrollo, ejercicio y firmeza de las relaciones interpersonales dentro de una entidad con un objetivo común.
- Características del trabajo: Está vinculado estrechamente con los propósitos organizacionales en un período determinado.
- Supervisión: Una serie o conjunto de actividades que efectúa un individuo al guiar y / o supervisar el trabajo de un grupo de sujetos con el propósito de conseguir la satisfacción mutua y máxima eficiencia.

#### **d) Relación trabajo – empleado**

Según Judge y Cable (1997), la compatibilidad entre el individuo y el trabajo, concluyendo que un ajuste adecuado entre las habilidades del empleado y las demandas del trabajo, así como entre los deseos del empleado y los incentivos ofrecidos por el trabajo, conduce a mayores niveles de satisfacción laboral.

Asimismo, Kristof (1996) desarrolla el concepto de ajuste persona-organización, enfatizando que la alineación entre los valores del empleado y los de la organización es esencial para la satisfacción laboral y el rendimiento.

Finalmente, Robbins y Coulter (2018) sostienen que el vínculo entre la entidad y los colaboradores es una conexión que se debe preservar, ya que es menester determinar una relación buena, puesto que con ella se pueden alcanzar metas y objetivos juntos en un mismo espíritu, lo que sería lo denominado “sinergia”.

*Indicador:*

- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Entender que el alto grado de alineación entre la ocupación y la personalidad de un colaborador direccionará a una satisfacción particular mayor (Robbins & Coulter, 2018).

### 2.3. Definición de conceptos básicos

- a) **Autoconocimiento**: La autoconciencia y nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones. La conciencia emocional, que es el reconocimiento de las emociones y sus consecuencias (Goleman D. , 2001).
- b) **Autocontrol**: Para controlar los estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto incluye la integridad, la adaptabilidad y la capacidad de innovar (Goleman D. , 2001).
- c) **Automotivación**: Gestión de propensiones emocionales que rigen y proporcionan el logro de los objetivos. Motivación de logro: esfuerzo por crecer y mejorar internamente (Goleman D. , 2001).
- d) **Condiciones de trabajo**: Las condiciones laborales presentan un gran dominio en la satisfacción de los colaboradores, ya que pretenden efectuar sus diligencias en un lugar donde tienen la oportunidad, en un lugar donde pueden decir con libertad sus pensamientos, doctrinas y conocimientos (Robbins & Coulter, 2018).
- e) **Empatía**: Conciencia de los sentimientos, demandas e inquietudes de los demás. Involucra darse cuenta de las demandas de desarrollo de otros (Goleman D. , 2001).

- f) **Habilidades sociales:** Habilidad para incitar respuestas ansiadas en otros. Saber cómo brindar y recepcionar data, emocional y efectivamente. Habilidad de cooperación, colaboración, liderazgo y sinergia (Goleman D. , 2001).
- g) **Inteligencia emocional:** es la capacidad de reconocer las emociones en uno mismo y en los demás. Deben usarse como una guía para el pensamiento y la acción, una forma de motivarse o de construir buenas relaciones con los demás. Esto requiere una combinación de emoción y razonamiento (Galindo, 2018).
- h) **Relación trabajo – empleado:** El vínculo entre la entidad y los colaboradores es una conexión que se debe preservar, ya que es menester determinar una relación buena, puesto que con ella se pueden alcanzar metas y objetivos juntos en un mismo espíritu, lo que sería lo denominado “sinergia” (Robbins & Coulter, 2018).
- i) **Remuneraciones justas:** La recompensa más conocida es el pago, o promoción, que ofrece la organización a cambio de la participación del empleado en cualquier actividad laboral (Robbins & Coulter, 2018).
- j) **Reto del trabajo:** Está referido a las diversas capacidades que los trabajadores emplean para poder ejecutar las distintas funciones delegadas (Robbins & Coulter, 2018).
- k) **Satisfacción laboral:** laboral es un estado emocional propio de los seres humanos que expresa una disposición emocional hacia el trabajo que realizan, y también indica cómo se sienten los profesionales sobre diversos aspectos del servicio o trabajo que brindan (Palma, 2010).

## **Capítulo III: Marco metodológico**

### **3.1.Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

La inteligencia emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

El componente intrapersonal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El componente interpersonal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El componente de adaptabilidad se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El componente del manejo del estrés se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El componente del estado de ánimo en general se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

### 3.2. Variables e indicadores

#### 3.2.1. Identificación de la variable

Variable 1: Inteligencia Emocional

Variable 2: satisfacción laboral

#### 3.2.2. Identificación de las dimensiones e indicadores

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Tipo de Variable	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores
Variable 1	Inteligencia emocional	Díaz (2015) señala que la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer y procesar nuestros sentimientos hacia los demás, motivarnos y gestionar nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismos Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia Empatía
			Interpersonal	Relaciones interpersonales Responsabilidad social Solución de problemas
			Adaptación	Prueba de la realidad Flexibilidad Tolerancia al estrés
			Manejo de estrés	Control de impulsos Felicidad
			Estado de ánimo general	Optimismo

<b>Variable 2</b>	Satisfacción laboral	Según Palma (2010), la satisfacción laboral es un estado emocional propio de los seres humanos que expresa una disposición emocional hacia el trabajo que realizan, y también indica cómo se sienten los profesionales sobre diversos aspectos del servicio o trabajo que brindan. Definitivamente es divertido para ti trabajar	Reto del trabajo	Identidad de la tarea Significación de la tarea Autonomía Retroalimentación del puesto mismo
			Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario
			Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo de la Organización Características del trabajo Supervisión
			Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

---

*Nota.* Diseñado a partir de Bar-On, R. (1997) y Robbins y Coulter (2018)

### 3.3. Tipo y diseño de investigación

#### 3.3.1. Tipo de investigación

La presente tesis investigativa, fue de tipo básica, debido a que su desarrollo se respaldó en bases y modelos teóricos publicados en diversos sitios web, revistas, tesis, informes, entre otros. Por ende, dichas teorías fueron contrastadas sobre el contexto problemático en estudio, en decir en los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, generando así un aporte real al conocimiento científico (Hérmendez-Sampieri & Mendoza, 2019).

#### 3.3.2. Diseño de investigación

Para efecto del desarrollo de la presente tesis, no se hizo manipulación alguna el proceso estadístico de datos, por ende, presentó un diseño de investigación no experimental (Hérmendez-Sampieri & Mendoza, 2019).

Asimismo, fue transversal, debido a que los datos recolectados se realizaron en un solo momento de tiempo, durante el año 2022 (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

### **3.4. Nivel de investigación**

El presente trabajo de investigación, propuso la interrelación entre 2 variables de estudio, por lo que se presentó una tesis de nivel correlacional, revelando así una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

Así también, es importante mencionar que la investigación presenta un enfoque cuantitativo, debido a que, para el procesamiento de datos, se ha considerado el empleo de técnicas de corte cuantitativo, apoyados por estadística descriptiva e inferencial, lo que permite evaluar, a partir de una forma numérica, los valores correspondientes a las variables de estudio, los cuales son presentados mediante frecuencias e interrelacionados a partir de correlaciones estadísticas.

### **3.5. Ámbito y tiempo social de la investigación**

Ámbito de estudio: Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tiempo social: Año 2022.

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1. Población

La población involucrada en la presente tesis, estuvo compuesta por 350 trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 3.6.2. Muestra

Tomando en cuenta que se cuenta con una población conocida y amplia, se procedió a realizar el cálculo de la muestra de estudio, mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

Nivel de Confianza (A)	95% - 0.95
Coficiente de Confianza (Z)	1.96
Probabilidad de Éxito (p)	0.5
Probabilidad de Fracaso (q)	0.5
Tamaño de la Población (N)	350
Nivel de Error (e)	5% - 0.05
Tamaño de Muestra (n)	A determinar

Reemplazando los valores, tenemos que:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 350}{(350 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{336.14}{1.8329}$$

$$n = 183.3924382$$

Por lo tanto, la muestra de estudio considerada para la presente tesis investigativa, estuvo compuesta por 183 trabajadores pertenecientes a la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna. La distribución de la población y muestra conforme a género, edad y puestos laborales se presenta en el Anexo 6 del documento.

### **3.6.3. Criterios de inclusión y exclusión**

Para la investigación se ha considerado los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores con contrato vigente en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna
- Trabajadores activos (nombrados, permanentes y repuestos judiciales)
- Trabajadores de ambos sexos y sin discriminación por edad

Respecto a los criterios de exclusión:

- Trabajadores con solicitud de reposición
- Trabajadores con permiso y/o en periodo vacacional

### **3.6.4. Unidad de estudio**

La unidad de estudio está representada por los trabajadores pertenecientes a la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna

## **3.7. Procesamiento, técnicas e instrumentos**

### **3.7.1. Procesamiento**

La presentación de los datos, se basó en los análisis estadísticos aplicados, después de que la muestra de estudio llenó los cuestionarios, además se analizó mediante la estadística descriptiva e inferencial presentado a través de tablas cruzadas. Para ello, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Windows en la Versión XXIV, ejecutándose el procesamiento de los datos y la tabulación de encuestas correspondiente.

Finalmente, para contrastar la hipótesis, primero se aplicó la prueba de normalidad y dado el caso que no cumplió con dicho criterio, se aplicó la prueba de correlación de Rho-Spearman, para así calcular el valor de significancia, definiendo si existe o no una relación y el coeficiente que explique el grado de correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

### **3.7.2. Técnicas**

La técnica de recolección de datos utilizada para el presente trabajo de investigación fue la encuesta. Dicha técnica es la más utilizada en las investigaciones transversales, descriptivas, no experimentales y correlacionales, pudiendo adaptarse a la presente tesis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).

### **3.7.3. Instrumentos**

Teniendo en cuenta que la técnica a utilizar es la encuesta, el instrumento correspondió al cuestionario.

Para la medición de la variable inteligencia emocional, se aplicó un cuestionario “Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual, el cual fue elaborado y validado por Bar-On, R. (1997). En el caso de la variable satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario planteado por Robbins y Coulter (2018), el cual también cuenta con validación y confiabilidad estadística.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1.Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo según los siguientes pasos:

- Se solicitó autorización a la Gerencia Municipal para la implementación de la investigación.
- Dada la autorización se programó la visita de campo para la aplicación de las encuestas.
- Dada la fecha, se hizo visita presencial de la entidad, en la cual se solicitó a los trabajadores de las diferentes áreas para que puedan participar del estudio, explicándoles para ello el objetivo de la investigación y forma de llenado de los instrumentos.
- Se brindó un total de 30 minutos para el llenado de los cuestionarios, posterior a los cuales se hizo recepción de los instrumentos.
- Los instrumentos fueron consolidados y posteriormente procesados mediante las técnicas estadísticas en uso del software SPSS XXIV, con el cual se hizo presentación de los hallazgos en tablas y figuras.
- Los resultados se presentaron en el informe final de tesis.

## 4.2. Diseño de la presentación de los resultados

Los hallazgos de la investigación corresponden al siguiente orden de presentación:

### Variable 1: Inteligencia emocional

- Análisis general
- Análisis de la Dimensión: Intrapersonal
- Análisis de la Dimensión: Interpersonal
- Análisis de la Dimensión: Adaptación
- Análisis de la Dimensión: Manejo de estrés
- Análisis de la Dimensión: Estado de ánimo general

### Variable 2: Satisfacción laboral

- Análisis general
- Análisis de la Dimensión: Reto del trabajo
- Análisis de la Dimensión: Remuneraciones justas
- Análisis de la Dimensión: Condiciones de trabajo
- Análisis de la Dimensión: Relación trabajo-empleado

Estos se presentan iniciando con el análisis de las principales frecuencias de calificación con su debida interpretación, seguido por las tablas y figuras de información.

## **4.3.Resultados**

### **4.3.1. Variable 1: Inteligencia emocional**

#### *4.3.1.1.Análisis general*

Los resultados del estudio sobre la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna revelan una tendencia notable hacia el rango "Regular" en todas las dimensiones evaluadas.

En la dimensión intrapersonal, el 87.43% de los trabajadores se ubican en este rango, lo que sugiere que tienen una comprensión y manejo adecuados de sus propias emociones, con un pequeño pero significativo 12.57% que destaca por su alto nivel de habilidades intrapersonales.

En cuanto a la dimensión interpersonal, la percepción es similar, con un 88.52% en el rango regular y un 11.48% en el alto, lo que indica que la mayoría de los trabajadores se consideran competentes en cuanto a empatía y relaciones interpersonales, mientras que un grupo menor se siente particularmente hábil en estas áreas.

Respecto a la adaptación, aunque la mayoría se percibe en un nivel regular (89.07%), hay una presencia más marcada de trabajadores que se consideran bajos (3.28%), altos (6.01%) y muy altos (1.64%) en esta dimensión, lo que indica una mayor variabilidad en la capacidad de los trabajadores para ajustar sus emociones y comportamientos a las condiciones cambiantes.

En el manejo de estrés, la mayoría de los trabajadores se autoevalúan nuevamente en el rango regular (87.43%), con un porcentaje un poco mayor (9.29%) que se siente capaz de manejar altos niveles de estrés comparado con la adaptación.

Finalmente, el estado de ánimo general muestra que la gran mayoría de los trabajadores (86.89%) se encuentran en un nivel regular de bienestar emocional, con un destacable 8.20% que se percibe en el nivel muy alto, lo cual apunta a un grupo significativo de trabajadores que disfrutan de un estado de ánimo positivo y optimista de manera consistente.

Globalmente, la variable de Inteligencia Emocional se encuentra en un nivel regular para la mayoría de los trabajadores (89.07%), con un porcentaje menor (10.93%) que se califica en el nivel alto. Esto sugiere que en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, los trabajadores poseen una competencia emocional adecuada para desempeñar sus roles, con un subconjunto de ellos que se destaca por su elevada inteligencia emocional.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

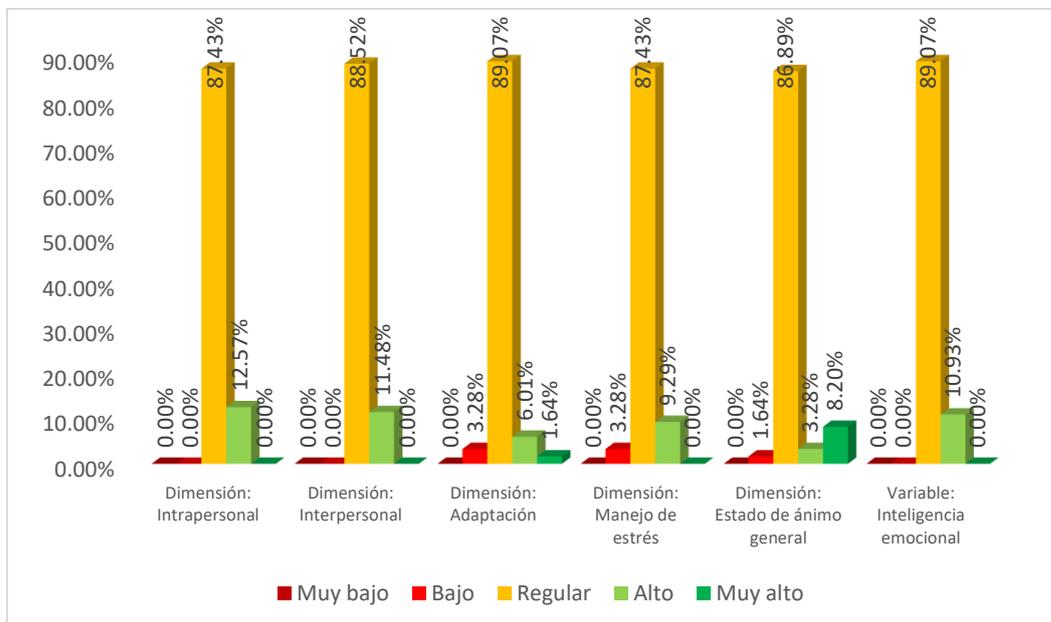
Tabla 2

*Resultados de la variable Inteligencia emocional*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Intrapersonal	0.00%	0.00%	87.43%	12.57%	0.00%
Dimensión: Interpersonal	0.00%	0.00%	88.52%	11.48%	0.00%
Dimensión: Adaptación	0.00%	3.28%	89.07%	6.01%	1.64%
Dimensión: Manejo de estrés	0.00%	3.28%	87.43%	9.29%	0.00%
Dimensión: Estado de ánimo general	0.00%	1.64%	86.89%	3.28%	8.20%
Variable: Inteligencia emocional	0.00%	0.00%	89.07%	10.93%	0.00%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 1

*Resultados de la variable Inteligencia emocional*

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

*4.3.1.2. Análisis de la Dimensión: Intrapersonal*

En la dimensión intrapersonal del estudio de inteligencia emocional, los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna muestran resultados que reflejan una tendencia general hacia una competencia emocional de nivel "Regular", con variaciones notables en cada uno de los indicadores específicos.

Para la Comprensión Emocional, si bien la mayoría (87.43%) se ubica en el rango regular, es destacable que un 12.57% se distribuye entre los niveles alto y muy alto (8.20% y 4.37% respectivamente). Esto señala que hay una porción de trabajadores que tienen una capacidad particularmente desarrollada para reconocer y comprender sus propias emociones y las de los demás.

La Asertividad muestra una mayor dispersión de respuestas con un 74.86% en el nivel regular, pero con un porcentaje significativo (18.58%) que se valora con

un alto nivel de habilidad para expresar sus sentimientos y defender sus derechos de manera efectiva. Además, un 4.92% se percibe bajo en asertividad, lo que sugiere oportunidades de mejora en este aspecto.

En cuanto al Autoconcepto, un 78.69% de los trabajadores se percibe en el rango regular, pero se observa que un 1.64% se considera muy bajo y un 1.09% bajo, lo que podría reflejar ciertas inseguridades o áreas de autopercepción que podrían ser abordadas a través de programas de desarrollo personal. Sin embargo, un 18.58% se siente con un autoconcepto alto, indicativo de un reconocimiento positivo de sus propias capacidades y limitaciones.

La Autorrealización sigue un patrón similar con un 79.23% en el rango regular y un notable 19.67% repartido entre alto y muy alto, lo que denota que existe un grupo de trabajadores que siente que está alcanzando su potencial y realizando actividades que les resultan significativas y satisfactorias.

Finalmente, la Independencia refleja que una gran mayoría (87.98%) se considera regular en su capacidad para dirigirse a sí mismos y tomar decisiones emocionales de forma independiente, con un adicional 10.38% que se distribuye entre los rangos alto y muy alto, mostrando un grado de autonomía emocional.

En conjunto, estos resultados indican que, mientras la mayoría de los trabajadores de la Gerencia Ambiental poseen un nivel adecuado de habilidades intrapersonales, hay una proporción significativa que destaca en su capacidad para comprender y manejar sus emociones de forma más avanzada, lo cual es un activo valioso para la organización y su bienestar.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 3

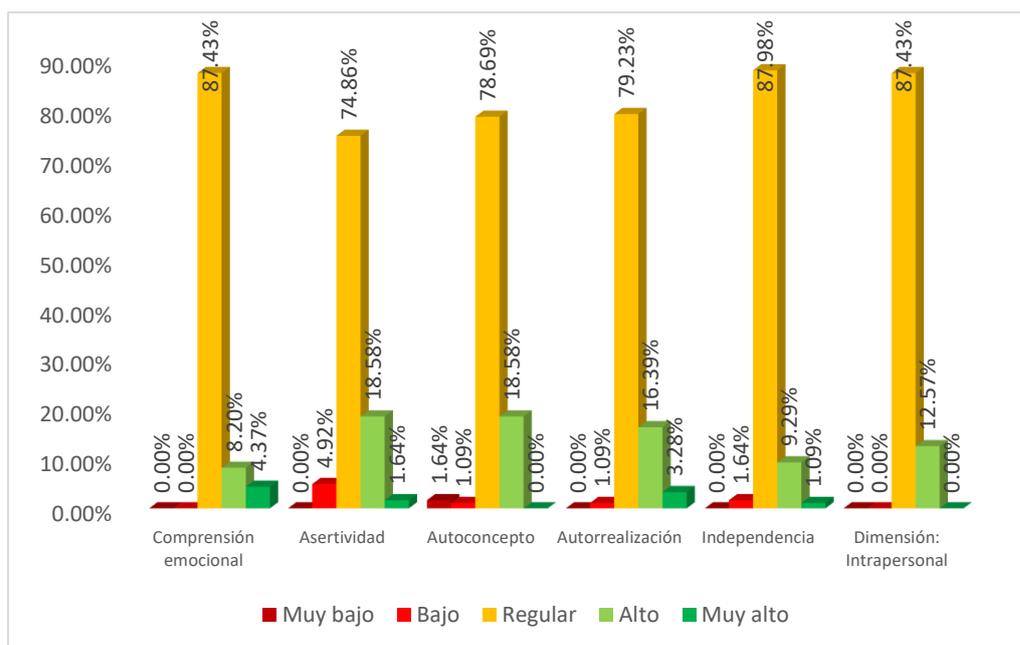
*Resultados de la dimensión Intrapersonal*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Comprensión emocional	0.00%	0.00%	87.43%	8.20%	4.37%
Asertividad	0.00%	4.92%	74.86%	18.58%	1.64%
Autoconcepto	1.64%	1.09%	78.69%	18.58%	0.00%
Autorrealización	0.00%	1.09%	79.23%	16.39%	3.28%
Independencia	0.00%	1.64%	87.98%	9.29%	1.09%
Dimensión: Intrapersonal	0.00%	0.00%	87.43%	12.57%	0.00%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 2

*Resultados de la dimensión Intrapersonal*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.3.1.3. Análisis de la Dimensión: Interpersonal

Dentro de la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional, los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna reflejan una

sólida competencia en sus habilidades sociales, aunque con espacio para el desarrollo en ciertas áreas.

En el ámbito de las Relaciones Interpersonales, la mayoría (83.61%) se posiciona en el rango regular, lo que indica que la mayor parte de los trabajadores se consideran adecuadamente capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias. No obstante, un 11.48% alcanza niveles altos o muy altos, destacando su habilidad para construir conexiones interpersonales fuertes y significativas, mientras que un 4.92% percibe que tiene espacio para mejorar en este aspecto.

En cuanto a la Responsabilidad Social, un 82.51% se califica en el nivel regular y un alentador 17.49% en el nivel alto, demostrando que un segmento significativo de los trabajadores se ve a sí mismo como miembros constructivos y colaborativos dentro de su comunidad laboral. Esto sugiere una disposición para trabajar de manera cooperativa y un compromiso con el bienestar colectivo.

La Empatía presenta la variabilidad más notable con un 14.21% que se ve a sí mismo en el nivel bajo, indicando que una parte de la plantilla podría beneficiarse de entrenamiento o desarrollo en esta área. Aún así, un 21.31% se autoevalúa en niveles altos o muy altos, lo que habla de una capacidad de entender y apreciar los sentimientos de los demás, un aspecto fundamental para la colaboración y el apoyo mutuo en el ambiente de trabajo.

De esta forma, la dimensión interpersonal muestra que, si bien la mayoría de los trabajadores poseen habilidades sociales competentes, con la empatía identificada como una área de posible mejora, existe un grupo considerable que sobresale en la capacidad de interactuar y entender a sus colegas, lo cual puede ser crucial para el ambiente laboral y la efectividad organizacional.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 4

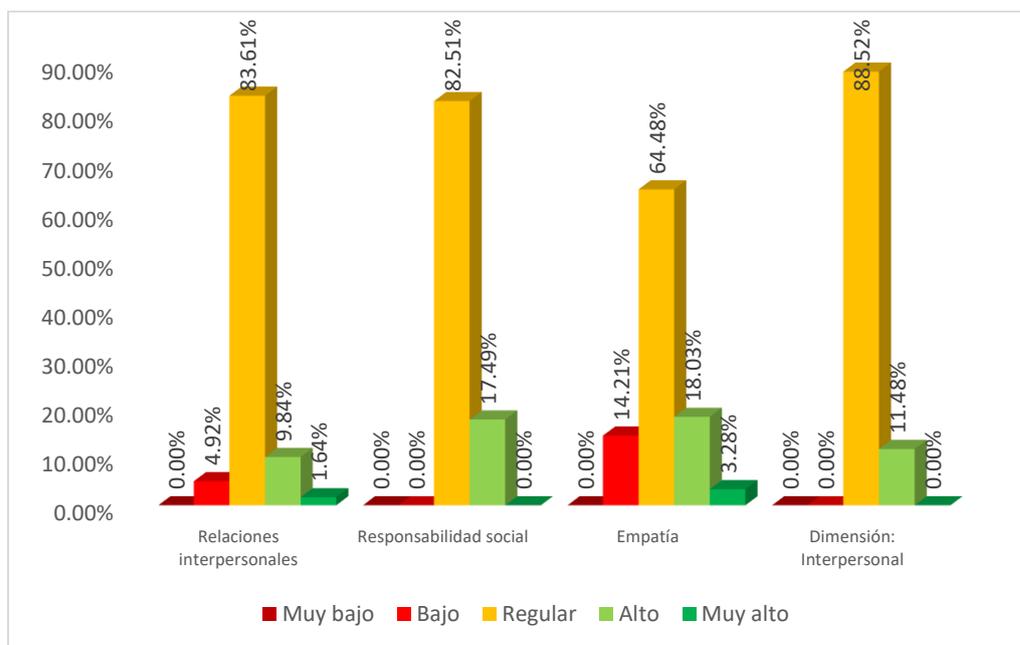
*Resultados de la dimensión Interpersonal*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Relaciones interpersonales	0.00%	4.92%	83.61%	9.84%	1.64%
Responsabilidad social	0.00%	0.00%	82.51%	17.49%	0.00%
Empatía	0.00%	14.21%	64.48%	18.03%	3.28%
Dimensión: Interpersonal	0.00%	0.00%	88.52%	11.48%	0.00%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 3

*Resultados de la dimensión Interpersonal*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.3.1.4. Análisis de la Dimensión: Adaptación

En la dimensión de adaptabilidad, los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna muestran resultados que sugieren una competencia general consistente con cierta variabilidad en las habilidades específicas para adaptarse a las circunstancias cambiantes.

En la Solución de Problemas, la gran mayoría (80.33%) se percibe en el rango regular, indicando que la mayoría se siente capaz de identificar y definir problemas de manera efectiva y generar soluciones apropiadas. Sin embargo, un 6.56% se considera bajo en esta habilidad, señalando una posible área de desarrollo. Por otro lado, un 13.11% se considera alto, lo que denota que hay trabajadores con una habilidad destacada para resolver problemas.

La Prueba de la Realidad muestra que el 85.79% de los trabajadores se autoevalúa en el nivel regular, reflejando una capacidad adecuada para evaluar la correspondencia entre lo subjetivo y lo objetivo. No obstante, un segmento igualmente significativo repartido entre los niveles bajo y muy alto (6.56%) sugiere que mientras algunos trabajadores pueden tener desafíos en esta área, otros sobresalen en su habilidad para mantener una perspectiva realista.

En cuanto a la Flexibilidad, un 83.06% de los trabajadores se coloca en el rango regular, sugiriendo una habilidad general para ajustar emociones, pensamientos y comportamientos según las situaciones cambiantes. Aún así, un total de 12.02% se califica en los niveles alto y muy alto, destacando una capacidad superior para adaptarse a nuevos escenarios y cambios.

En conjunto, estos hallazgos indican que, aunque la capacidad de adaptación de la mayoría de los trabajadores es adecuada, hay margen para fortalecer áreas específicas como la solución de problemas y la prueba de la realidad. Un grupo notable de la plantilla muestra una flexibilidad y una habilidad para resolver problemas por encima del promedio, lo que puede ser un activo valioso en situaciones de cambio y desafío dentro del entorno laboral.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

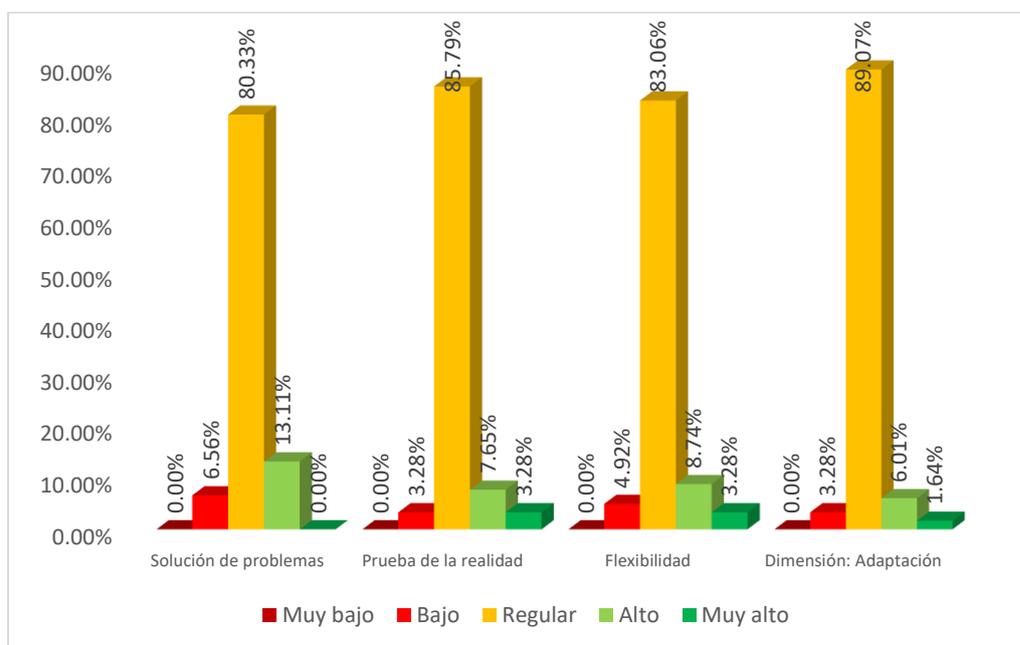
Tabla 5

*Resultados de la dimensión Adaptación*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Solución de problemas	0.00%	6.56%	80.33%	13.11%	0.00%
Prueba de la realidad	0.00%	3.28%	85.79%	7.65%	3.28%
Flexibilidad	0.00%	4.92%	83.06%	8.74%	3.28%
Dimensión: Adaptación	0.00%	3.28%	89.07%	6.01%	1.64%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 4

*Resultados de la dimensión Adaptación*

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.3.1.5. Análisis de la Dimensión: Manejo de estrés

En la dimensión de manejo de estrés, los resultados muestran cómo los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna perciben sus capacidades para gestionar situaciones estresantes y controlar impulsos.

Para la Tolerancia al Estrés, la mayoría de los trabajadores (81.42%) se clasifica en el rango regular, lo que implica que se sienten capaces de soportar eventos adversos y situaciones estresantes sin que estos les afecten de manera significativa. Sin embargo, un 4.37% de los trabajadores se ve a sí mismo en el nivel bajo, lo que podría señalar la necesidad de estrategias de apoyo en la gestión del estrés. Además, un 14.21% muestra una alta tolerancia al estrés, indicando que una parte de la plantilla es especialmente resistente ante la presión y los desafíos.

En el Control de Impulsos, un porcentaje similar, el 84.70% se encuentra en el nivel regular, lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores puede resistir o retrasar el impulso de actuar precipitadamente y son capaces de controlar sus emociones en el trabajo. Un 1.64% se percibe bajo en esta área, mientras que un 13.66% se valora en el nivel alto, demostrando una capacidad destacada para mantener la compostura y la calma en momentos críticos.

Globalmente, la dimensión de manejo de estrés refleja que, aunque la mayoría de los trabajadores manejan adecuadamente el estrés como parte de su vida laboral, hay una proporción menor que podría beneficiarse de mejorar su resistencia al estrés y su control de impulsos. Los que tienen altos niveles de estas habilidades contribuyen positivamente al clima laboral, al manejar de manera efectiva el estrés, lo que podría influir en la productividad y el bienestar general del equipo.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

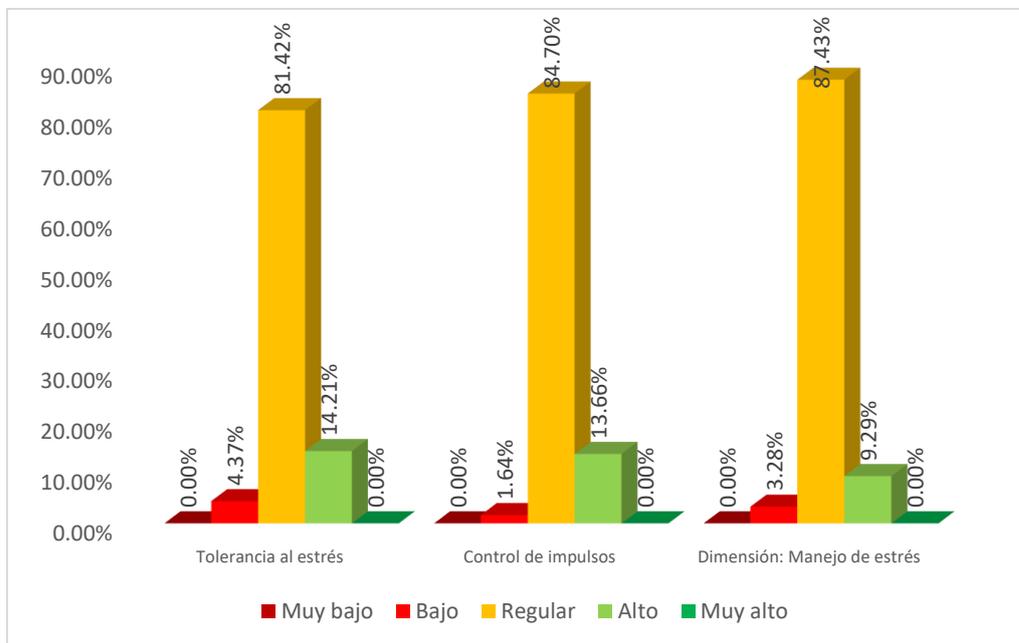
Tabla 6

*Resultados de la dimensión Manejo de estrés*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Tolerancia al estrés	0.00%	4.37%	81.42%	14.21%	0.00%
Control de impulsos	0.00%	1.64%	84.70%	13.66%	0.00%
Dimensión: Manejo de estrés	0.00%	3.28%	87.43%	9.29%	0.00%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 5

*Resultados de la dimensión Manejo de estrés*

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

*4.3.1.6. Análisis de la Dimensión: Estado de ánimo general*

Al examinar la dimensión del estado de ánimo general de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, los resultados del estudio reflejan una inclinación hacia un estado de ánimo positivo en general, con algunos matices interesantes en los aspectos de felicidad y optimismo.

En cuanto a la Felicidad, la gran mayoría (86.89%) de los trabajadores se percibe en un estado regular, indicando que se sienten razonablemente satisfechos y contentos con su vida, disfrutan de sí mismos y de sus interacciones con otros, y tienden a expresar emociones positivas. No obstante, un 3.28% se sitúa en el nivel bajo, señalando que hay un pequeño grupo que podría estar experimentando niveles menores de satisfacción personal. Por otro lado, un significativo 10.84% se distribuye entre los niveles alto y muy alto, lo que sugiere que hay trabajadores que experimentan un alto grado de felicidad en su vida laboral.

Respecto al Optimismo, un 78.14% de los trabajadores se considera regular, lo que muestra que, en general, tienen una actitud positiva ante la vida, a pesar de las adversidades. Sin embargo, un 6.01% se ve en el nivel bajo, lo que podría reflejar una tendencia a enfocarse en aspectos más negativos o desafiantes. Además, un 15.85% entre los niveles alto y muy alto revela que hay trabajadores que mantienen una perspectiva especialmente positiva y esperanzadora frente al futuro.

Globalmente, la dimensión del estado de ánimo general ilustra que, aunque la mayoría de los trabajadores de la Gerencia Ambiental mantienen un estado de ánimo equilibrado, existe un grupo considerable que exhibe un optimismo y una felicidad notables, lo cual puede influir favorablemente en la dinámica laboral y la moral del equipo. Este positivismo puede ser un factor crucial para la resiliencia organizacional y la capacidad de afrontar los retos cotidianos.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 7

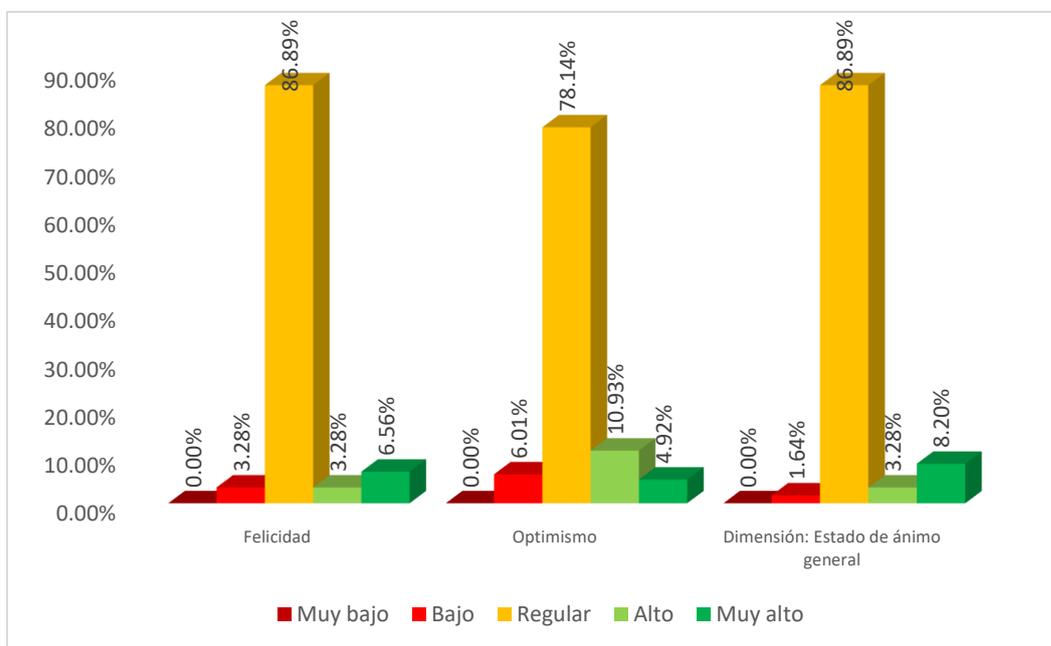
*Resultados de la dimensión Estado de ánimo general*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Felicidad	0.00%	3.28%	86.89%	3.28%	6.56%
Optimismo	0.00%	6.01%	78.14%	10.93%	4.92%
Dimensión: Estado de ánimo general	0.00%	1.64%	86.89%	3.28%	8.20%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 6

*Resultados de la dimensión Estado de ánimo general*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### **4.3.2. Variable 2: Satisfacción laboral**

##### *4.3.2.1. Análisis general*

La evaluación general de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna revela un cuadro diverso en cuanto a cómo el personal percibe diferentes aspectos de su entorno de trabajo.

La dimensión del Reto del Trabajo muestra que una proporción considerable de los trabajadores (58.02%) califica su satisfacción como alta o muy alta, lo que implica un sentimiento de compromiso y desafío positivo en sus roles laborales. Una minoría (2.73%) siente que el trabajo no cumple sus expectativas o habilidades, situándose en el nivel bajo, mientras que un 38.25% lo considera regular, lo que indica que, aunque están razonablemente comprometidos con sus tareas, podrían beneficiarse de una mayor estimulación o variedad en sus actividades laborales.

En cuanto a las Condiciones de Trabajo, los resultados son aún más positivos, con un impresionante 69.4% que percibe sus condiciones como altas o muy altas, reflejando una apreciación positiva del ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y la gestión. Solo un 30.6% los califica como regulares, indicando que la mayoría se siente satisfecha con el entorno en el que realizan sus tareas.

La dimensión de las Remuneraciones Justas es la que cuenta con el porcentaje más alto en los niveles de satisfacción alta y muy alta (65.58%), lo que sugiere que los trabajadores valoran y se sienten reconocidos por la compensación que reciben a cambio de su trabajo. Sin embargo, hay un 10.93% que ve sus remuneraciones como bajas, lo que podría señalar cuestiones de percepción de equidad o competitividad salarial.

La Relación Trabajo-Empleado revela una diversidad de percepciones con un 58.47% que se siente satisfecho o muy satisfecho, lo que indica una buena alineación entre las expectativas personales y las exigencias del puesto. Aun así, un 16.39% se encuentra en el nivel bajo, lo que podría reflejar desajustes entre las características personales de los trabajadores y las demandas de sus puestos.

En general, la Satisfacción Laboral se califica positivamente, con un 62.84% que la considera alta o muy alta. Esto denota que, en términos generales, los trabajadores se sienten gratificados con su labor. Sin embargo, un 37.16% ve su satisfacción como regular, lo que podría indicar áreas de mejora para incrementar la satisfacción y el bienestar general en el trabajo.

Estos resultados sugieren que los trabajadores de la Gerencia Ambiental están, en su mayoría, comprometidos y satisfechos con su trabajo, aunque hay aspectos específicos, como la relación entre el trabajo y el empleado, que podrían beneficiarse de una atención más detallada para mejorar la satisfacción laboral en su totalidad.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 8

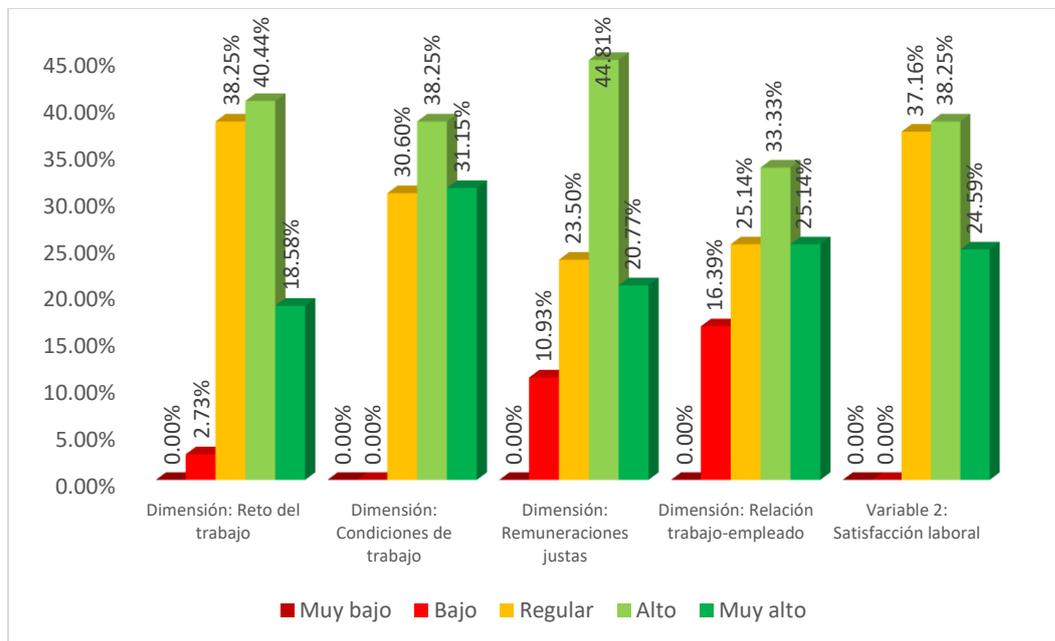
*Resultados de la variable Satisfacción laboral*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Reto del trabajo	0.00%	2.73%	38.25%	40.44%	18.58%
Dimensión: Condiciones de trabajo	0.00%	0.00%	30.60%	38.25%	31.15%
Dimensión: Remuneraciones justas	0.00%	10.93%	23.50%	44.81%	20.77%
Dimensión: Relación trabajo-empleado	0.00%	16.39%	25.14%	33.33%	25.14%
Variable 2: Satisfacción laboral	0.00%	0.00%	37.16%	38.25%	24.59%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 7

*Resultados de la variable Satisfacción laboral*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.3.2.2. Análisis de la Dimensión: Reto del trabajo

Al evaluar la dimensión del Reto del Trabajo entre los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, se observan matices distintos en la percepción de los distintos indicadores que conforman esta dimensión.

La Identidad de la Tarea refleja una diversidad en la percepción, con un 49.18% de los trabajadores que califican su satisfacción como alta o muy alta, lo que indica que sienten una clara conexión con los resultados de su trabajo y reconocen la importancia de sus tareas dentro del esquema general de sus responsabilidades. Sin embargo, un 24.59% se siente en los niveles bajo y muy bajo, señalando una oportunidad para mejorar en cómo los trabajadores ven el valor y el impacto de su trabajo individual.

La Significación de la Tarea muestra resultados más positivos, con un 55.74% que siente que su trabajo tiene un impacto significativo y beneficioso en otros, tanto dentro como fuera de la organización. Un pequeño porcentaje (5.46%) no ve esta significación, lo que podría reflejar una desconexión entre el rol del trabajador y los objetivos organizacionales o la falta de comunicación sobre la importancia de su labor.

En cuanto a la Autonomía, un 61.75% percibe que tienen libertad y control sobre cómo organizan y llevan a cabo su trabajo, un factor clave para la motivación y la satisfacción laboral. No se registraron percepciones en el rango bajo, lo que sugiere una política organizacional que favorece la independencia en el desempeño de las tareas.

La Retroalimentación del Puesto presenta el resultado más favorable con un 71.58% de los trabajadores que sienten que reciben información clara y directa sobre su rendimiento. Esto es esencial para el crecimiento personal y la mejora continua, aunque un 2.73% aún percibe que la retroalimentación es insuficiente.

Globalmente, la dimensión de Reto del Trabajo es valorada positivamente, con un 58.02% que la califica como alta o muy alta, reflejando un entorno de trabajo que presenta desafíos estimulantes y ofrece autonomía y retroalimentación adecuada. No obstante, existe un segmento de la fuerza laboral que podría beneficiarse de un mayor reconocimiento del valor de su trabajo y de una mayor claridad en sus roles, lo que a su vez podría mejorar aún más su satisfacción laboral.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 9

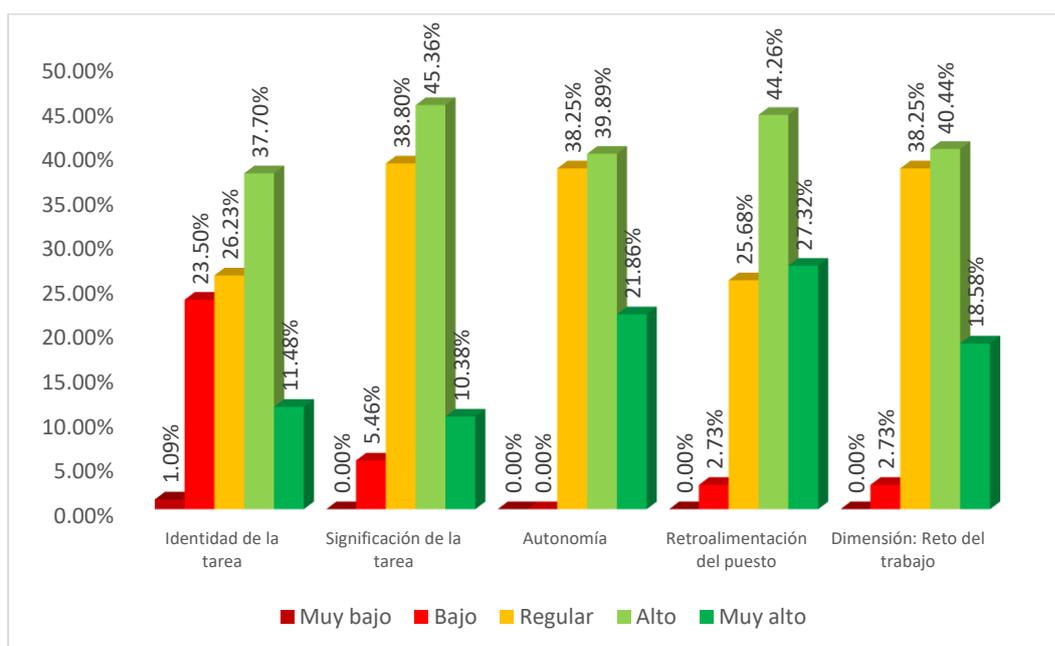
*Resultados de la dimensión Reto del trabajo*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Identidad de la tarea	1.09%	23.50%	26.23%	37.70%	11.48%
Significación de la tarea	0.00%	5.46%	38.80%	45.36%	10.38%
Autonomía	0.00%	0.00%	38.25%	39.89%	21.86%
Retroalimentación del puesto	0.00%	2.73%	25.68%	44.26%	27.32%
Dimensión: Reto del trabajo	0.00%	2.73%	38.25%	40.44%	18.58%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 8

*Resultados de la dimensión Reto del trabajo*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### *4.3.2.3. Análisis de la Dimensión: Condiciones de trabajo*

En la dimensión de Condiciones de Trabajo, los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna expresan una satisfacción notablemente alta en varios aspectos relacionados con su entorno laboral.

La Oportunidad y Desarrollo se destaca como un área muy valorada, con un 70.5% de los trabajadores que la califican de alta a muy alta, lo que refleja un fuerte reconocimiento de las oportunidades de crecimiento profesional y personal dentro de la organización. Solo un 1.64% ve estas oportunidades como bajas, indicando que la mayoría percibe un apoyo significativo para su desarrollo.

Las Características del Trabajo, que incluyen la variedad de tareas y la capacidad para completar un trabajo de principio a fin, también se ven positivamente, con un 63.39% que las califica en los niveles alto y muy alto. Esto sugiere que los trabajadores encuentran su trabajo sustancial y significativo, lo que está directamente relacionado con la motivación y la satisfacción general.

En lo que respecta a la Supervisión, un 66.12% de los trabajadores siente que la calidad de la supervisión y el apoyo que reciben es alto o muy alto, lo que es crucial para un ambiente de trabajo positivo y para el fomento de la productividad y el compromiso. La ausencia de percepciones negativas en este indicador es un testimonio del liderazgo efectivo dentro de la organización.

Globalmente, la dimensión de las Condiciones de Trabajo se valora muy positivamente, con un 69.4% que la considera alta o muy alta, lo que indica que los trabajadores están en gran medida satisfechos con el entorno en el que desempeñan sus funciones. Este nivel de satisfacción puede contribuir enormemente al bienestar de los trabajadores y a la eficacia con la que realizan sus tareas. El reconocimiento de las oportunidades de desarrollo, las características intrínsecas del trabajo y la supervisión de calidad son aspectos que parecen estar bien establecidos en la

Gerencia Ambiental, lo que sugiere que la organización ha creado un entorno de trabajo propicio para la satisfacción y el crecimiento de sus empleados

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 10

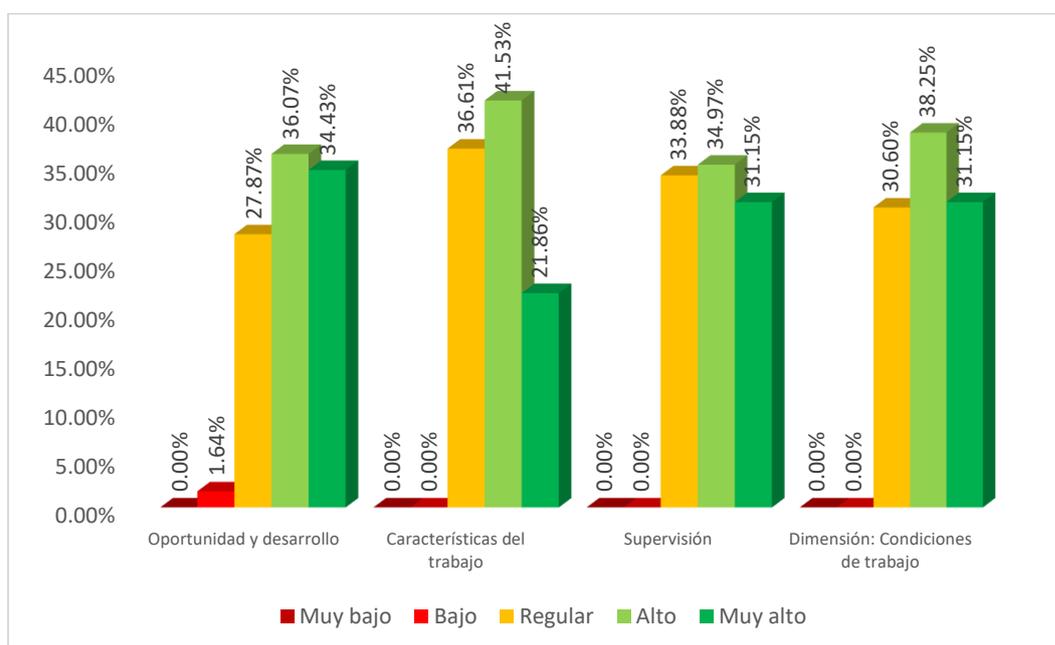
*Resultados de la dimensión Condiciones de trabajo*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Oportunidad y desarrollo	0.00%	1.64%	27.87%	36.07%	34.43%
Características del trabajo	0.00%	0.00%	36.61%	41.53%	21.86%
Supervisión	0.00%	0.00%	33.88%	34.97%	31.15%
Dimensión: Condiciones de trabajo	0.00%	0.00%	30.60%	38.25%	31.15%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 9

*Resultados de la dimensión Condiciones de trabajo*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.3.2.4. Análisis de la Dimensión: Remuneraciones justas

En la dimensión de Remuneraciones Justas, los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna muestran una percepción significativamente positiva respecto a la compensación que reciben por su trabajo.

Un destacado 65.58% de los trabajadores expresa una satisfacción alta o muy alta con sus sueldos y salarios, lo que indica que se sienten adecuadamente remunerados y valorados económicamente por su labor. Este sentido de valoración es fundamental para la motivación y puede influir directamente en la retención de personal y en su disposición a esforzarse y comprometerse con la organización.

Sin embargo, un 10.93% de los trabajadores percibe que su compensación es baja, lo que podría señalar preocupaciones sobre la equidad salarial o comparaciones con las normas del mercado laboral. Además, un 23.50% se sitúa en el rango regular, sugiriendo que, aunque no están insatisfechos, existe un margen para mejorar la percepción de justicia y competitividad en las políticas de remuneración de la entidad.

Estos resultados reflejan que la política salarial de la Gerencia Ambiental tiene un impacto significativo en la satisfacción de sus trabajadores, con una mayoría que percibe que las recompensas económicas están en línea con sus expectativas y contribuciones. No obstante, la gerencia podría explorar iniciativas para abordar las preocupaciones de aquellos que se sienten menos satisfechos con su remuneración, lo cual podría involucrar análisis de mercado, estructuras de bonificaciones, o caminos claros para el desarrollo y el crecimiento profesional.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 11

*Resultados de la dimensión Remuneraciones justas*

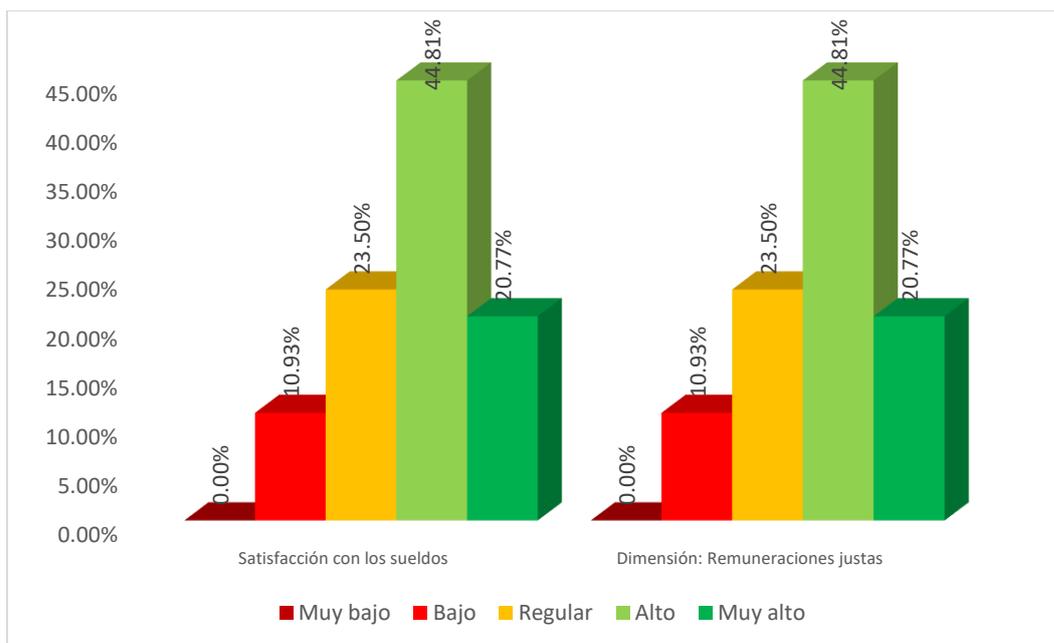
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Satisfacción con los sueldos	0.00%	10.93%	23.50%	44.81%	20.77%

Dimensión: Remuneraciones justas      0.00%    10.93%    23.50%    44.81%    20.77%

Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 10

Resultados de la dimensión Remuneraciones justas



Nota. Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.3.2.5. Análisis de la Dimensión: Relación trabajo-empleado

En la dimensión de Relación Trabajo-Employado, que evalúa la compatibilidad entre la personalidad de los trabajadores y sus puestos en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, los resultados muestran una variedad de percepciones.

Un 58.47% de los trabajadores califican su satisfacción en los niveles alto y muy alto en términos de compatibilidad personal-puesto. Esto sugiere que más de la mitad de los trabajadores sienten que sus roles y responsabilidades en el trabajo están bien alineados con sus características personales, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción laboral, un mejor rendimiento y una sensación de realización personal.

Sin embargo, un notable 16.39% se sitúa en el nivel bajo, lo que indica una desconexión percibida entre sus cualidades personales y las demandas de sus puestos. Esta desconexión puede llevar a una menor satisfacción laboral y potencialmente a un rendimiento laboral reducido. Además, un 25.14% de los trabajadores considera que esta relación es solo regular, lo que sugiere que, aunque no están insatisfechos, sienten que podría haber un mejor ajuste entre sus características personales y las exigencias de sus puestos de trabajo.

Estos resultados destacan la importancia de asegurar una buena correspondencia entre las habilidades, intereses y valores de los trabajadores y las características de los puestos que ocupan. Para los trabajadores que perciben una baja compatibilidad, podrían explorarse estrategias como la reasignación de roles, la formación para desarrollar habilidades adicionales o el ajuste de las responsabilidades laborales para mejorar esta alineación. En general, la comprensión y el manejo de la relación entre el trabajador y su puesto es crucial para mantener un alto nivel de satisfacción laboral y fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Se presenta la tabla y figura según la descripción realizada:

Tabla 12

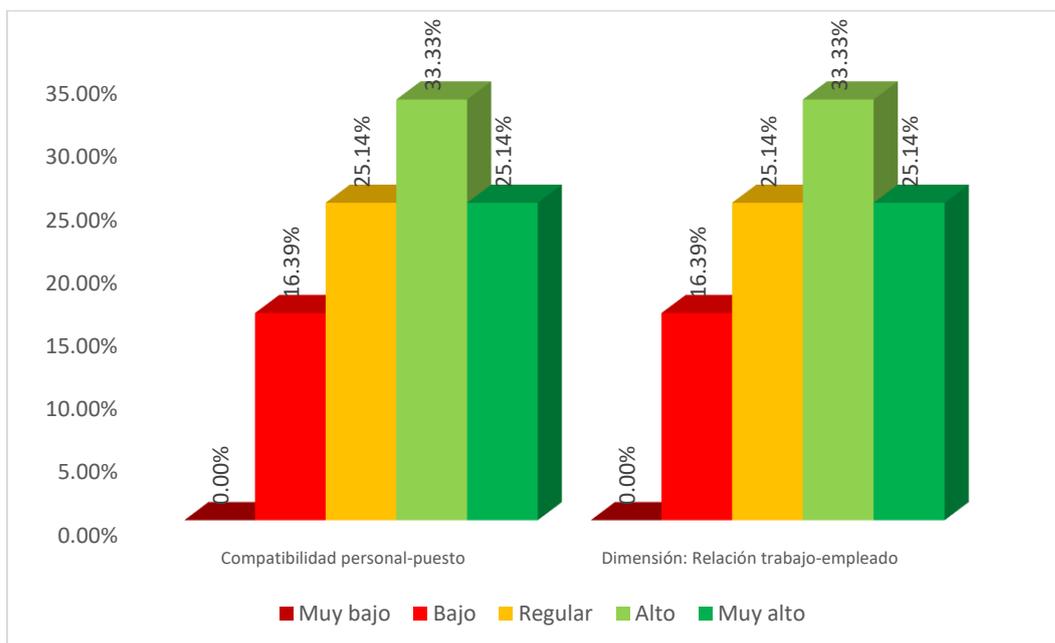
*Resultados de la dimensión Relación trabajo-empleado*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Compatibilidad personal-puesto	0.00%	16.39%	25.14%	33.33%	25.14%
Dimensión: Relación trabajo-empleado	0.00%	16.39%	25.14%	33.33%	25.14%

*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

Figura 11

*Resultados de la dimensión Relación trabajo-empleado*



*Nota.* Cuestionario dirigido a los trabajadores de Gerencia Ambiental

#### 4.4. Prueba estadística

La elección prueba de correlación depende de que los datos sigan una distribución normal, lo cual se verifica mediante el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es un test estadístico utilizado para determinar si un conjunto de datos se ajusta a una distribución normal. Esta prueba es especialmente útil para validar la suposición de si los datos siguen una distribución normal.

El resultado principal de la prueba es el valor de significancia o p-valor, siendo el criterio:

H0:  $P\text{-valor} > 0.05$ : Si el p-valor es mayor a 0.05, no se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que no hay evidencia suficiente para decir que los datos no siguen una distribución normal.

H1:  $P\text{-valor} < 0.05$ : Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, sugiriendo que los datos no siguen una distribución normal.

Después de realizar esta prueba, se obtuvieron los resultados siguientes:

Tabla 13

*Prueba de distribución normal de Kolmogorov-Smirnov*

		Variable: Inteligencia emocional	Variable 2: Satisfacción laboral
N		183	183
Parámetros normales(a,b)	3.11 .313	3.87 .778	4.12 .555
Diferencias más extremas	.527 .527 -.363	.241 .241 -.193	.386 .386 -.354
Z de Kolmogorov-Smirnov		7.133	3.261
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

Se aprecia que el valor de significancia resultante es menor a 0.05, lo que señala la falta de una distribución normal. En consecuencia, se aconseja emplear la prueba de correlación no paramétrica de Rho-Spearman, siendo esta la más apropiada para dicho análisis.

La prueba de Rho-Spearman, también conocida como el coeficiente de correlación de rango de Spearman, es una técnica estadística no paramétrica utilizada para evaluar la relación entre dos variables. Es especialmente útil cuando los datos no cumplen con los requisitos de normalidad necesarios para las pruebas paramétricas, como el coeficiente de correlación de Pearson.

Los criterios de evaluación son:

- a) Coeficiente de Correlación ( $\rho$  o  $r$ ): Indica la fuerza y dirección de la relación entre las variables.

Cercano a 1 o -1: Indica una fuerte correlación positiva o negativa, respectivamente.

Cercano a 0: Sugiere que no hay una relación lineal fuerte entre las variables.

b) Valor de Significancia (p-valor): Similar a otras pruebas estadísticas, se utiliza un p-valor para determinar la significancia estadística de los resultados.

Menor a 0.05: Generalmente, si el p-valor es menor a 0.05, se considera que la correlación es estadísticamente significativa.

#### **4.5.Comprobación de hipótesis**

##### **4.5.1. Prueba de hipótesis general**

La hipótesis formulada indica:

H<sub>0</sub>: La inteligencia emocional no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

H<sub>1</sub>: La inteligencia emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El resultado de la prueba de Rho-Spearman para evaluar la correlación es:

Tabla 14

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis general*

			Variable 1: Inteligencia emocional	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	.488
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	183	183
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.488	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	183	183

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

Con un p-valor de 0.00, inferior a 0.05, se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las dos variables estudiadas. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.488, lo que indica que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral es moderada. Con ello se aprueba la hipótesis alterna planteada.

#### **4.5.2. Prueba de hipótesis específicas**

##### *4.5.2.1. Prueba de hipótesis específica 1*

La hipótesis formulada indica:

H0: El componente intrapersonal no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

H1: El componente intrapersonal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El resultado de la prueba de Rho-Spearman para evaluar la correlación es:

Tabla 15

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica*

*1*

			Dimensión: Intrapersonal	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1.000	.467
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	183	183
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.467	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	183	183

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

Al obtener un p-valor de 0.00, que es menor que 0.05, se establece una relación estadísticamente importante entre las dos variables analizadas. El coeficiente de correlación resultante de 0467 sugiere que la conexión entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral es de nivel moderado, validando así la hipótesis alternativa propuesta.

#### *4.5.2.2. Prueba de hipótesis específica 2*

La hipótesis formulada indica:

H0: El componente interpersonal no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

H1: El componente interpersonal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El resultado de la prueba de Rho-Spearman para evaluar la correlación es:

Tabla 16

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica*

2

			Dimensión: Interpersonal	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Interpersonal	Coefficiente de correlación	1.000	.438
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	183	183
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.438	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	183	183

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

Dado que el p-valor alcanzado es de 0.00, por debajo del umbral de 0.05, se verifica una relación estadísticamente significativa entre las variables en cuestión. Con un coeficiente de correlación de 0.438, se evidencia una relación moderada entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral, confirmando la hipótesis alternativa del estudio.

#### 4.5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis formulada indica:

H0: El componente de adaptabilidad no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

H1: El componente de adaptabilidad se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El resultado de la prueba de Rho-Spearman para evaluar la correlación es:

Tabla 17

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica*

3

			Dimensión: Adaptación	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Adaptación	Coefficiente de correlación	1.000	.334
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	183	183
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.334	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	183	183

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

La relación entre dimensión adaptación y la satisfacción laboral se considera estadísticamente significativa, ya que el p-valor obtenido es de 0.00, inferior al límite de 0.05. Este hallazgo se complementa con un coeficiente de correlación de 0.334, indicando una asociación moderada entre ambas variables, lo cual corrobora la hipótesis alternativa formulada en la investigación.

#### 4.5.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

La hipótesis formulada indica:

H0: El componente del manejo del estrés no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

H1: El componente del manejo del estrés se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El resultado de la prueba de Rho-Spearman para evaluar la correlación es:

Tabla 18

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica*

4

			Dimensión: Manejo de estrés	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Manejo de estrés	Coefficiente de correlación	1.000	.304
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	183	183
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.304	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	183	183

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

El análisis revela una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables estudiadas, con un p-valor de 0.00, que está por debajo del estándar de 0.05. Además, el coeficiente de correlación de 0.304 manifiesta una relación de magnitud moderada entre el manejo del estrés y la satisfacción laboral, apoyando así la hipótesis alternativa propuesta en el estudio.

#### 4.5.2.5. Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis formulada indica:

H0: El componente del estado de ánimo en general no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

H1: El componente del estado de ánimo en general se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

El resultado de la prueba de Rho-Spearman para evaluar la correlación es:

Tabla 19

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para comprobar la hipótesis específica*

5

			Dimensión: Estado de ánimo general	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Estado de ánimo general	Coefficiente de correlación	1.000	.343(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	183	183
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.343(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	183	183

*Nota.* Calculado en IBM SPSS

Se confirma una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre las variables examinadas, ya que el p-valor es de 0.00, situándose por debajo del umbral de 0.05. Este resultado se acompaña de un coeficiente de correlación de 0.343, que refleja una correlación moderada entre el estado de ánimo general y la satisfacción laboral, respaldando así la hipótesis alternativa planteada en la investigación.

#### 4.5.3. Discusión

El estudio sobre la inteligencia emocional de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna ha revelado varios aspectos clave. Los resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores califican en el rango 'Regular' en todas las dimensiones de la inteligencia emocional, lo que indica una competencia emocional adecuada para desempeñar sus roles. No obstante, hay un grupo notable que destaca por sus altas habilidades emocionales, especialmente en las dimensiones intrapersonal e interpersonal. Este grupo con alto nivel de inteligencia emocional podría tener un impacto significativo en la dinámica de trabajo y en la eficacia organizacional. Además, la variabilidad observada en las dimensiones de adaptabilidad y manejo de estrés sugiere que, aunque la mayoría de los trabajadores se maneja bien bajo presión, hay oportunidades para mejorar la

resiliencia y las habilidades de afrontamiento. Estos hallazgos son importantes porque la inteligencia emocional no solo afecta la productividad y el bienestar individual, sino también la calidad de las interacciones laborales y la atmósfera general del lugar de trabajo.

En cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores de la Gerencia Ambiental muestran una percepción positiva en varias dimensiones clave. La dimensión de “Retos del Trabajo” y “Condiciones de Trabajo” han recibido valoraciones particularmente altas, lo que refleja un entorno de trabajo estimulante y un buen ajuste entre las habilidades de los trabajadores y sus tareas. La satisfacción con las “Remuneraciones Justas” también es alta, lo que sugiere un reconocimiento adecuado de su trabajo. Sin embargo, en la dimensión de “Relación Trabajo-Employado”, aunque muchos trabajadores sienten que su trabajo se alinea bien con sus características personales, hay un segmento considerable que percibe una menor satisfacción en este aspecto. Este hallazgo denota la importancia de asegurar que las tareas y responsabilidades asignadas a los trabajadores estén en consonancia con sus habilidades y expectativas personales, lo que puede influir en su satisfacción general y, a su vez, en su rendimiento y compromiso con la organización.

Así mismo, el resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman confirma una relación significativa y moderada entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna. Con un coeficiente de 0.488 y un p-valor de 0.00, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, estableciendo que la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la satisfacción laboral. Este hallazgo es crucial, ya que destaca la importancia de fomentar y desarrollar habilidades emocionales en el lugar de trabajo no solo para mejorar el bienestar individual de los trabajadores, sino también para aumentar su satisfacción laboral. La relación moderada indica que, aunque la inteligencia emocional es un factor significativo, hay otros elementos que también contribuyen a la satisfacción laboral, lo que sugiere la

necesidad de un enfoque holístico que abarque diversos aspectos del entorno de trabajo para mejorar la experiencia laboral general.

Los resultados del estudio se comparan con los antecedentes internacionales de investigación, destacando similitudes y diferencias importantes. En el caso de la investigación de Elvira (2022) realizada en la Universidad de Valencia, ambas investigaciones coinciden en señalar la influencia directa de la inteligencia emocional en el bienestar laboral, aunque con diferencias en el enfoque. Mientras que Elvira encontró una relación directa entre la inteligencia emocional y la felicidad laboral, con la resiliencia como variable mediadora, el presente estudio revela una correlación moderada ( $Rho = 0.488$ ) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Aunque la felicidad y la satisfacción laboral están intrínsecamente relacionadas, la presente investigación no aborda la resiliencia como un mediador. Elvira analizó una muestra con una mayoría femenina (67.25%) y una media de edad de 44,35 años, lo que podría haber influido en cómo se percibía el impacto de la inteligencia emocional en el bienestar laboral, en comparación con el contexto de la Gerencia Ambiental en Tacna, que involucra un entorno diferente en términos de estructura laboral y características demográficas. Sin embargo, ambos estudios subrayan la importancia de promover la inteligencia emocional para mejorar el bienestar y la satisfacción en el trabajo.

En la tesis de González y Merchán (2022), se observan diferencias significativas en los resultados, ya que esta investigación realizada en la Universidad Politécnica del Ecuador determinó que la inteligencia emocional tenía una menor relación con el clima organizacional, específicamente entre el cuerpo docente universitario. Mientras que el estudio actual encontró una correlación significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, González y Merchán determinaron que solo el 26% de los docentes tenían un nivel adecuado de regulación emocional, y el 74% requería mejoras en este aspecto, lo que probablemente afectó la relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional. Las diferencias contextuales entre un entorno académico

universitario y el sector público en Tacna pueden explicar esta discrepancia. En particular, la estructura jerárquica y las demandas laborales de una gerencia ambiental podrían hacer que la inteligencia emocional tenga un papel más destacado en la satisfacción laboral, mientras que en un entorno académico, otros factores podrían influir más en el clima organizacional.

Por otro lado, la investigación de Quiroz y Castaño (2020) presenta un resultado contrastante al no identificar una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, aunque sí encontraron relaciones positivas entre dimensiones específicas como claridad emocional ( $r = 0.24$ ) y reparación emocional ( $r = 0.27$ ) con la satisfacción laboral global. Este hallazgo difiere del presente estudio, donde se observó una relación significativa y moderada entre las variables. Este contraste podría explicarse por las exigencias emocionales únicas en el ámbito de la enfermería, donde el personal enfrenta altos niveles de estrés y contacto constante con situaciones difíciles, lo que podría mitigar el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral. En cambio, en el contexto de la Gerencia Ambiental de Tacna, donde las demandas emocionales pueden ser menos extremas, la inteligencia emocional puede tener un efecto más directo en la satisfacción laboral de los trabajadores. Ambos estudios coinciden en la importancia de desarrollar políticas que promuevan el bienestar emocional de los empleados, aunque los resultados sugieren que la efectividad de estas políticas puede variar según el sector y las condiciones laborales específicas.

En cuanto a los antecedentes nacionales, el estudio de Gómez (2022) refleja una importante similitud con la presente investigación al identificar una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. En el caso de Gómez, el coeficiente de correlación ( $Rho = 0.766$ ) indica una relación más fuerte en comparación con el presente estudio, que reportó un coeficiente de correlación moderado ( $Rho = 0.488$ ). Esto sugiere que en la Municipalidad Provincial de Huanta, la inteligencia emocional tiene un impacto más directo y

notable en la satisfacción laboral de los trabajadores, posiblemente debido a características propias de la gestión administrativa en esa entidad. Mientras que en la investigación actual los trabajadores se autoevaluaron principalmente con un nivel regular de inteligencia emocional, en Huanta se observó que un 62.1% tenía una inteligencia emocional regular y un 33.3% mostró niveles bajos, lo que refuerza la importancia de mejorar esta habilidad para influir positivamente en la satisfacción laboral. Las diferencias entre los coeficientes de correlación pueden estar influenciadas por factores contextuales como el tamaño de la muestra o las condiciones laborales en cada municipio, aunque ambos estudios coinciden en la relevancia de la inteligencia emocional para el bienestar organizacional.

El estudio de De la Torre (2019) en la empresa Nicoll Perú S.A. presenta un contraste interesante con la investigación actual, ya que no encontró una relación directa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. En Nicoll Perú, el 98.0% de los trabajadores mostró un bajo nivel de inteligencia emocional, lo que sugiere que la inteligencia emocional no fue un factor determinante en la satisfacción laboral de los ejecutivos. Este resultado difiere del presente estudio, donde se encontró una correlación moderada entre ambas variables. Las diferencias podrían atribuirse al tipo de organización, ya que De la Torre estudió una empresa privada con ejecutivos en un entorno competitivo, mientras que el presente estudio se enfocó en una gerencia pública, donde las condiciones laborales y las expectativas de los empleados pueden variar considerablemente. Además, el contexto de una empresa privada puede implicar que factores como las recompensas económicas o el desarrollo profesional jueguen un papel más importante en la satisfacción laboral, mientras que en el sector público la inteligencia emocional puede tener un impacto más directo en la forma en que los trabajadores perciben su satisfacción laboral.

En tanto, el estudio de Alvarado (2018) también identificó una correlación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, aunque de manera más débil ( $Rho = 0.289$ ). Este hallazgo es coherente con la tendencia observada en el presente estudio, donde también se reportó una relación positiva, pero con una

correlación más moderada. En la investigación de Alvarado, la inteligencia emocional de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud en Mariscal Nieto fue predominantemente de nivel regular (68.75%), lo que refleja una tendencia similar a la presente investigación. Sin embargo, la relación más débil entre las variables podría estar vinculada a las diferencias en las demandas emocionales del sector salud frente a un entorno administrativo. En particular, las dimensiones de adaptabilidad, manejo del estrés y relaciones interpersonales en el sector salud pueden influir de manera distinta en la satisfacción laboral debido a las exigencias emocionales del trabajo, lo que sugiere que el impacto de la inteligencia emocional varía según las características del entorno laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de adaptar intervenciones de inteligencia emocional a las necesidades específicas de cada contexto laboral.

Respecto a los antecedentes locales, el estudio de Soto (2019) sobre la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión comparte objetivos similares con la presente investigación, al enfocarse en la relación entre estas dos variables. No obstante, Soto encontró que la inteligencia emocional explicaba el 70.92% de la satisfacción laboral, lo que sugiere un impacto mucho mayor en su contexto, mientras que en la presente investigación se obtuvo una correlación moderada ( $Rho = 0.488$ ). Este contraste en los resultados puede estar relacionado con las diferencias en las características laborales entre los dos grupos profesionales. El personal de enfermería enfrenta mayores demandas emocionales, como el manejo de situaciones de estrés elevado y la atención directa a pacientes, lo que hace que la inteligencia emocional sea crucial para mantener un alto nivel de satisfacción laboral. En cambio, los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, aunque también requieren de habilidades emocionales, no enfrentan las mismas exigencias intensas, lo que podría explicar la menor fuerza de la relación entre las variables en el presente estudio. En ambos casos, sin embargo, se confirma que la inteligencia emocional es un factor determinante para el bienestar y la satisfacción de los empleados.

Por su parte, la investigación de Capacute (2017) también encontró una relación significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, con niveles de inteligencia emocional y satisfacción laboral del 82%. Este hallazgo es consistente con la presente investigación, que también reveló una correlación positiva entre ambas variables. La similitud en los resultados sugiere que, independientemente del entorno laboral, la inteligencia emocional tiene un papel clave en la satisfacción laboral de los trabajadores. Sin embargo, la naturaleza de la relación puede variar en función de las características específicas del trabajo. Mientras que en el sector de salud el manejo del estrés y las relaciones interpersonales juegan un papel más relevante debido a la naturaleza de los servicios ofrecidos, en un entorno administrativo como el de la Gerencia Ambiental, las demandas emocionales pueden ser diferentes, lo que podría influir en la forma en que la inteligencia emocional afecta la satisfacción laboral. En ambos estudios, se concluye que el desarrollo de habilidades emocionales es fundamental para mejorar el bienestar de los empleados, aunque el grado de influencia puede depender de las características del entorno laboral y de las responsabilidades específicas de cada puesto.

## Capítulo V: Conclusiones y sugerencias

### 5.1. Conclusiones

1. La investigación logró determinar una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna en 2022. La prueba de Rho-Spearman reveló una correlación moderada (coeficiente de 0.488) con un valor de significancia de 0.00, lo que confirma estadísticamente que la inteligencia emocional se asocia con la satisfacción laboral de los trabajadores. Este resultado denota la importancia de considerar aspectos emocionales y psicosociales en el entorno laboral, destacando que la capacidad de los trabajadores para reconocer, entender y manejar sus emociones en el plano intrapersonal, interpersonal, su capacidad de adaptación manejo del estrés y estado de ánimo, está relacionada con su nivel de satisfacción en el trabajo en relación al reto del trabajo, las remuneraciones percibidas, condiciones laborales y la compatibilidad de la relación entre el trabajo y su personalidad. Así mismo, cabe agregar que a nivel descriptivo, la inteligencia emocional presentó calificaciones mayormente regulares con un 89.07% de frecuencias, en tanto que la satisfacción laboral calificó mayormente en niveles altos con un 38.25%.
2. La relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna en 2022 se ha confirmado como significativa, de acuerdo al valor de significancia calculado menor de 0.05 confirme a la prueba Rho-Spearman. Los resultados indicaron que la autocomprensión emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia, elementos clave del componente intrapersonal, se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral. Esta correlación denota la relevancia de cómo los trabajadores perciben y gestionan sus propias emociones y cómo esto influye en su experiencia laboral. Ello denota resaltan la importancia de las políticas y prácticas

organizacionales que promuevan la autoconciencia y el autodesarrollo emocional, lo que podría resultar en un incremento de la satisfacción laboral. En cuanto al componente intrapersonal se puede añadir que las calificaciones fueron mayormente regulares con un 87.43%, seguido por el 12.57% de calificaciones altas.

3. La investigación mostró una correlación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna en 2022, lo que se demostró de acuerdo al valor de significancia menor de 0.05 según la prueba de correlación de Rho-Spearman. Se estableció que habilidades como la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social tienen una relación positiva con la satisfacción laboral. Este resultado enfatiza la importancia de las interacciones sociales y la capacidad de los trabajadores para comprender y conectarse efectivamente con sus colegas. Promover un ambiente de trabajo que fomente las relaciones interpersonales saludables y la empatía podría contribuir a mejorar la satisfacción laboral. Es importante agregar que, respecto al componente interpersonal, las calificaciones fueron mayormente regulares con el 88.52%, seguido por el 11.48% de calificaciones en nivel alto.
4. Se confirmó que existe una relación significativa entre el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna en 2022, lo que se demostró de acuerdo a la prueba de correlación de Rho-Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05. Las habilidades relacionadas con la solución de problemas, la prueba de la realidad y la flexibilidad demostraron ser factores importantes que se asocian con la satisfacción laboral. Estos hallazgos dan cuenta que la capacidad de los trabajadores para adaptarse a cambios y manejar situaciones desafiantes se relaciona positivamente en cómo perciben su entorno laboral y su satisfacción en él. Respecto a la adaptación,

las calificaciones fueron mayormente regulares con el 89.07%, seguido por el 6.01% en niveles altos.

5. La investigación identificó una correlación significativa entre el manejo del estrés, un componente de la inteligencia emocional, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental en Tacna en 2022, lo que se comprobó según el valor de significancia menor de 0.05 de acuerdo a la prueba de Rho-Spearman. En ese sentido, la tolerancia al estrés y el control de impulsos, como aspectos del manejo del estrés, se relacionan directamente con la satisfacción laboral, lo que indica que los trabajadores que gestionan mejor el estrés y controlan sus impulsos tienden a estar más satisfechos en su trabajo. Ello destaca la importancia de implementar estrategias de manejo del estrés en el lugar de trabajo para mejorar la satisfacción laboral. Así mismo, es importante precisar que el manejo del estrés fue calificado mayormente en niveles regulares con el 87.43%, seguido del 9.29% en niveles altos.
  
6. La relación entre el componente del estado de ánimo en general, parte de la inteligencia emocional, y la satisfacción laboral en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna en 2022 es significativa, lo que se demostró según la prueba de correlación de Rho-Spearman cuyo valor de significancia fue menor a 0.05. De esta forma, aspectos como la felicidad y el optimismo mostraron una relación positiva en la satisfacción laboral. Los trabajadores con un estado de ánimo general más positivo tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción laboral. Estos resultados enfatizan la importancia de fomentar un ambiente de trabajo positivo y de apoyar el bienestar emocional de los trabajadores para mejorar su satisfacción laboral. En cuanto al componente del estado de ánimo, es necesario indicar que las calificaciones fueron mayormente regulares con el 86.89%, seguido del 8.20% en nivel muy alto.

## 5.2.Sugerencias

1. Basándose en la relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se recomienda a la gerencia de la Municipalidad Provincial de Tacna implementar programas de desarrollo de inteligencia emocional. Estos programas pueden incluir talleres, seminarios y sesiones de coaching enfocados en mejorar la autoconciencia, el manejo de emociones, la empatía y las habilidades sociales. Además, sería beneficioso incorporar evaluaciones periódicas de inteligencia emocional para identificar áreas específicas de mejora para cada empleado. La gerencia también podría fomentar un entorno laboral que valore y reconozca la importancia de las emociones en el trabajo, promoviendo una cultura organizacional donde la comunicación abierta y el apoyo emocional sean normas establecidas. Esto no solo mejoraría la satisfacción laboral, sino que también podría incrementar la productividad y el bienestar general de los trabajadores.
2. Dado que el componente intrapersonal de la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, se aconseja a la gerencia incentivar prácticas que mejoren la autocomprensión y la autorrealización de los trabajadores. Esto podría incluir programas de desarrollo personal, como talleres de autoconocimiento y sesiones de coaching personalizado. Además, es importante que la gerencia proporcione oportunidades para que los trabajadores se involucren en tareas que les permitan utilizar sus habilidades y seguir sus intereses, lo que podría aumentar la autorrealización y, por ende, su satisfacción laboral. La implementación de sistemas de retroalimentación constructiva y el reconocimiento de los logros individuales también podrían reforzar un sentido positivo de autoconcepto y asertividad entre los trabajadores.

3. En respuesta a la relación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se recomienda que la gerencia fomente un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo. Esto podría lograrse a través de actividades de team building y programas de mentoría, donde se promueva la empatía y las habilidades de relación interpersonal. La gerencia debería también considerar la implementación de políticas que estimulen la responsabilidad social y el trabajo en equipo, como proyectos comunitarios o iniciativas de voluntariado corporativo. Estas actividades no solo mejorarían las relaciones interpersonales entre los trabajadores, sino que también podrían aumentar su satisfacción laboral al sentirse parte de un equipo cohesionado y orientado a objetivos comunes.
4. Para abordar la relación entre el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se sugiere que la gerencia desarrolle estrategias para mejorar la flexibilidad y la capacidad de resolución de problemas en el lugar de trabajo. Esto podría incluir la formación en gestión de cambios y resolución de conflictos, así como la creación de un entorno que fomente la innovación y la experimentación. Fomentar una cultura que valore la adaptabilidad y la creatividad en la solución de problemas no solo aumentará la satisfacción laboral, sino que también preparará a la organización para responder de manera más efectiva a los desafíos futuros.
5. Considerando la importancia del manejo del estrés en la satisfacción laboral, se recomienda que la gerencia implemente programas de bienestar y manejo del estrés. Esto podría incluir actividades como talleres de mindfulness, yoga en el lugar de trabajo o acceso a asesoramiento psicológico. Además, sería beneficioso revisar las cargas de trabajo y los plazos para asegurarse de que sean realistas y gestionables, reduciendo así el estrés innecesario. Promover un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal también puede ser clave para mejorar la satisfacción laboral y la salud general de los trabajadores.

6. Dado que el estado de ánimo general influye en la satisfacción laboral, se aconseja a la gerencia promover un ambiente de trabajo positivo y motivador. Esto puede lograrse mediante la celebración de éxitos, tanto individuales como del equipo, y proporcionando un espacio de trabajo que sea estéticamente agradable y ergonómicamente cómodo. La gerencia también podría considerar la introducción de políticas que apoyen el bienestar emocional, como horarios flexibles o actividades de ocio en el lugar de trabajo. Crear un entorno que valore y mejore el estado de ánimo general de los trabajadores puede resultar en una mayor satisfacción laboral y un mayor compromiso con la organización.

## Referencias bibliográficas

- Adams. (1965). *La inequidad en el intercambio social*. En L. Berkowitz (Ed.), *Avances en psicología social experimental*. New York: Academic Press.
- Alvarado, J. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Aracil, Y. (14 de Mayo de 2015). *Teoría de la Inteligencia Emocional*. Obtenido de <http://www.licara.es/la-teoria-la-inteligencia-emocional/>
- Arvey Bouchard Segal & Abraham. (1989). ). *Satisfacción en el trabajo: Los componentes ambientales y genéticos*. Revista de Psicología Aplicada.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Multi.Health Systems.
- Bellows, R. (1954). *Psicología del Personal en la Industria y los Negocios*. México: Editorial Diana.
- Bharwaney, G. (2010). *Vida emocionalmente Inteligente: Estrategias para incrementar el coeficiente emocional*. España: Desclée de Brouwer.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 1-29. doi:: <http://dx.doi.org/10.20511/>
- Capacute, K. (2017). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna - 2016*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- De la Torre, B. (2019). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 – Lima*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- EAE Business School. (28 de Abril de 2021). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Obtenido de EAE Business School:

- <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Elvira, J. (2022). *Inteligencia emocional y felicidad en el trabajo: el papel mediador de la resiliencia*. España: Universidad de Valencia.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de reucrsos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Galindo, I. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atlacomulco*. Atlacomulco, México: Universidad Autonoma del Estado de México.
- García, C. (2020). Emotional Intelligence while Studying for a Degree. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 1-5. doi:<http://orcid.org/0000-0002-4669-0911>
- García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 2-5. doi:<http://orcid.org/0000-0002-4669-0911>
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, N°33.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York, EEUU: Bantam Books. .
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós .
- Goleman, D. (2001). *An EI-Based theory of performance*. San Francisco, EEUU: Jossey-Bass.
- Gómez, V. (2022). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

- González, K., & Merchán, M. (2022). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una Universidad Politécnica Ecuatoriana*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones (9 ed.)*. México: Cengage.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Work Redesign*. Addison-Wesley.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados ? *Harvard Business Review*, 46(1).
- Higgins. (1999). *Cuando hacer auto-discrepancias tienen relaciones específicas a las emociones*. Revista de Personalidad y Psicología Social.
- Huseman Hatfield & Miles. (1987). *Una nueva perspectiva sobre Teoría Equidad: La Sensibilidad Equidad Construct*. Academy of Management Revision.
- Iglesias, J. (2017). *La Inteligencia Emocional y El Compromiso Organizacional de los empleados* . España: Universidad de Jaén.
- Jiménez, A. (2007). *Quiero y puedo acrecentar mi inteligencia emocional*. Colombia: Paulinas.
- Judge Locke & Durham. (1997). *Las causas disposicionales de satisfacción en el trabajo: Un enfoque de las evaluaciones básicas. Investigación en Comportamiento Organizacional* .
- Judge, T., & Cable, D. (1997). Applicant personality, organizational culture, and organization attraction. *Personnel Psychology*, 50(2), 359-394.
- Kristof, A. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurements, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1).
- Lawler, E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological view*. McGraw-Hill.

- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*”, en *Dunnette, M.D. (Ed.)*. Chicago, EEUU: Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally.
- López, E., & González, F. (2003). *Inteligencia Emocional*. . España: UNED.
- Márquez. (2001). *Satisfacción Laboral*. El Prisma, Portal para Investigadores y Profesionales .
- Mercado, C. (2000). *Inteligencia emocional en estudiantes Pre - Universitarios*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Murrieta, R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (10 de Febrero de 2021). *Información actualizada sobre la Estrategia de Recursos Humanos 2018 - 2021*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_770056.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_770056.pdf)
- Ortiz, S., & Oseda, D. (2021). La inteligencia emocional en las competencias comunicativas en adolescentes de 1° y 2° grado de secundaria, Trujillo 2021. *CIencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 5(4), 1-10. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.724)
- Palma, S. (2010). *Escala de satisfacción en el trabajo*. Lima: SPC.
- Quiroz, E., & Castaño, E. (2020). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería*. Colombia: Universidad Católica de Pereira.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hill.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. México: Pearson Educación.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9 . EEUU.

- Salovey, P., Mayer, J., & Caruso, D. (1996). *The Positive Psychology of Emotional Intelligence. The Handbook of Positive Psychology*. New York, EEUU: Oxford University Press.
- Soto, J. (2019). *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*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Staw Bell & Clausen. (1986). *El enfoque disposicional a las actitudes de empleo: Una prueba longitudinal de por vida*. *Administrative Science Quarterly* .
- Strauman. (1989). *Auto discrepancias en la depresión clínica y la fobia social: las estructuras cognitivas que subyacen a los trastornos emocionales*. *Journal of Abnormal Psychology* .
- Sundstrom, E., Herbert, R., & Brown, D. (1982). Privacy and Communication in an Open-Plan Office: A Case Study. *Environment and Behavior*, 14(3). <https://doi.org/10.1177/0013916582143007>, 379-392.
- Vischer, J. (2007). The effects of the physical environment on job performance: towards a theoretical model of workspace stress. . *Stress and Health*. 23 (3), 175-184.
- Walster & Walster. (1973). *Nuevas direcciones en Equity Research*. *Revista de Personalidad y Psicología Social*.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona, España: Herder.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

#### La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
<p><b><u>Interrogante Principal</u></b></p> <p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?</p> <p><b><u>Interrogantes Específicos</u></b></p> <p>¿Cómo se relaciona el componente intrapersonal con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el componente interpersonal con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el componente de adaptabilidad con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Determinar la relación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>La inteligencia emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>El componente intrapersonal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>El componente interpersonal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>El componente de adaptabilidad se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la</p>	Variable Independiente (X): Inteligencia emocional		<p>- <b>Tipo de investigación:</b> Básico</p> <p>- <b>Diseño de la investigación:</b> No Experimental Correlacional</p> <p>- <b>Ámbito de estudio:</b> Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna</p> <p>- <b>Población:</b> 350 trabajadores</p> <p>- <b>Muestra:</b> 183 trabajadores</p> <p>- <b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p>- <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>- <b>Objetivo de Desarrollo Sostenible:</b> Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico</p>
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
			Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismos	
				Asertividad	
				Autoconcepto	
				Autorrealización	
			Interpersonal	Independencia	
				Empatía	
				Relaciones interpersonales	
			Adaptación	Responsabilidad social	
Solución de problemas					
Prueba de la realidad					
Manejo de estrés	Flexibilidad				
	Tolerancia al estrés				
Estado de ánimo general	Control de impulsos				
	Felicidad				
Variable Dependiente (Y): Satisfacción laboral					

<p>¿Cómo se relaciona el componente del manejo del estrés con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el componente del estado de ánimo en general con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022?</p>	<p>Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente del manejo del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el componente del estado de ánimo en general y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p>	<p>Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>El componente del manejo del estrés se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p> <p>El componente del estado de ánimo en general se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2022.</p>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
			Reto del trabajo	Identidad de la tarea	
				Significación de la tarea	
				Autonomía	
			Remuneraciones justas	Retroalimentación del puesto mismo	
				Satisfacción con los sueldos y salario	
Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo de la Organización				
	Características del trabajo				
	Supervisión				
Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto				

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY

El presente instrumento tiene como objetivo, recopilar información para el desarrollo de la tesis, para la obtención del título universitario.

Para lo cual, se lo solicita contestar y marcar con una X sobre el recuadro correspondiente, según su percepción personal donde:

N = Nunca

RV = Rara vez

AV = A veces

AM = A menudo

CS = Casi siempre

1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	N	RV	AV	AM	CS
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					

13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					

32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender cómo me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					

51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					

70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					

89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					

108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					

127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Nota. Elaborado por Román Díaz Leonardo Daniel adaptación del Bar-On (1997).

*Muchas gracias*

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL**  
**Robbins y Coulter (2005)**

A continuación, se presenta una serie de enunciados referentes a su trabajo y sentimientos. Por lo tanto, se pide su colaboración respondiendo a tales planteamientos, asimismo no existe respuestas mejores ni peores. Los resultados, son confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas; su objetivo es, contribuir al conocimiento sobre las condiciones de trabajo y mejoras en su satisfacción como colaborador.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- ( 1 ) Totalmente en desacuerdo
- ( 2 ) En desacuerdo
- ( 3 ) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ( 4 ) De acuerdo
- ( 5 ) Totalmente de acuerdo

RETO EN EL TRABAJO					
El logro de las tareas asignadas al puesto de trabajo en la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna es importante para mi crecimiento en la institución en donde laboro.	1	2	3	4	5
El puesto de trabajo tiene un impacto positivo en mi vida personal.	1	2	3	4	5
Me siento identificado con las tareas asignadas al puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
Las tareas asignadas al puesto son claras.	1	2	3	4	5
Cuento con libertad suficiente para realizar mis labores asignadas de forma adecuada.	1	2	3	4	5
En la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna se respeta la independencia para la ejecución de las funciones asignadas.	1	2	3	4	5
En la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna se brinda información clara para ejecutar las funciones de forma correcta.	1	2	3	4	5
En la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna, se promueve la mejora del desempeño laboral.	1	2	3	4	5
REMUNERACIONES JUSTAS					
Las remuneraciones asignadas son acordes a las funciones desarrolladas en la institución estatal	1	2	3	4	5
Las remuneraciones asignadas son atractivas para mantenerme en el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO					

En la Gerencia Ambiental de la Municipalidad Provincial de Tacna se brinda oportunidades para desarrollarse profesionalmente.	1	2	3	4	5
En la institución estatal se cuenta con políticas de promoción y desarrollo del personal	1	2	3	4	5
¿Cree usted que la institución estatal otorga ascensos según línea de carrera?	1	2	3	4	5
Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
Las funciones asignadas son acordes a los objetivos organizacionales.	1	2	3	4	5
La línea de supervisión sobre mi cargo me permite lograr una mejor guía para cumplir con mis funciones.	1	2	3	4	5
En la entidad se promueve el logro de la eficiencia como política de desempeño.	1	2	3	4	5
¿Considera usted que los supervisores inmediatos motivan a sus colaboradores?	1	2	3	4	5
<b>RELACION TRABAJO - EMPLEADO</b>					
El puesto de trabajo es acorde a mi personalidad.	1	2	3	4	5
Me encuentro satisfecho respecto al puesto de trabajo.	1	2	3	4	5

*Muchas gracias*

### Anexo 3. Validación mediante Alfa de Cronbach

Resultado del cálculo de Alfa de Cronbach para el instrumento que mide la  
Inteligencia Emocional

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach	Nro de elementos
Dimensión: Intrapersonal	0.838	46
Dimensión: Interpersonal	0.788	26
Dimensión: Adaptación	0.792	29
Dimensión: Manejo de estrés	0.876	19
Dimensión: Estado de ánimo general	0.819	13
Variable: Inteligencia emocional	0.924	133

#### **Interpretación:**

El resultado del Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento que mide la inteligencia emocional, tanto a nivel de las dimensiones como de la variable general, indica que el instrumento presenta una alta consistencia interna. La puntuación global de 0.924 para la variable inteligencia emocional, que comprende 133 ítems, demuestra una excelente fiabilidad, lo que significa que los ítems del cuestionario son coherentes entre sí y miden adecuadamente el constructo de inteligencia emocional. A nivel de las dimensiones, también se obtuvieron coeficientes de Alfa de Cronbach elevados, como es el caso de la dimensión intrapersonal (0.838) y el manejo de estrés (0.876), lo que refleja una alta consistencia interna en estos componentes específicos. Las demás dimensiones, como la interpersonal (0.788), adaptación (0.792), y estado de ánimo general (0.819), muestran coeficientes satisfactorios, lo que indica que los ítems de cada dimensión son fiables y se alinean bien con el concepto que están destinados a medir. Estos resultados confirman que el instrumento es adecuado y confiable para la medición de la inteligencia emocional en el contexto de este estudio.

Resultado del cálculo de Alfa de Cronbach para el instrumento que mide la Satisfacción laboral

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach	Nro de elementos
Dimensión: Reto del trabajo	0.911	5
Dimensión: Condiciones de trabajo	0.892	11
Dimensión: Remuneraciones justas	0.782	2
Dimensión: Relación trabajo-empleado	0.818	2
Variable 2: Satisfacción laboral	0.94	20

**Interpretación:**

El resultado del Alfa de Cronbach para el instrumento que mide la satisfacción laboral muestra una alta consistencia interna tanto a nivel general como en las distintas dimensiones evaluadas. La puntuación global de 0.94 para la variable de satisfacción laboral, que incluye 20 ítems, indica un excelente nivel de fiabilidad, lo que sugiere que los ítems son coherentes entre sí y representan de manera adecuada el concepto de satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones específicas, el Reto del trabajo obtuvo un coeficiente de 0.911, lo que refleja una fiabilidad muy alta, mientras que las Condiciones de trabajo también muestran un elevado nivel de consistencia interna con un Alfa de 0.892. Por su parte, las dimensiones de Remuneraciones justas (0.782) y Relación trabajo-empleado (0.818), aunque con menos ítems, presentan valores satisfactorios, lo que indica que los ítems en estas dimensiones son lo suficientemente coherentes para medir los aspectos correspondientes de la satisfacción laboral. Estos resultados confirman que el instrumento utilizado es confiable y adecuado para medir la satisfacción laboral en este estudio.

## Anexo 4. Validación mediante Juicio de Expertos

### Experto 1

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): BURNEO ALVARÓN RENATO RODOLFO  
 1.2. Grado Académico MAGISTER  
 1.3 Profesión: ING. COMERCIAL  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE EN ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
 1.6 Denominación del Instrumento:  
 EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY ADAPTADO PARA EVALUAR TRABAJADORES MUNICIPALES  
 1.7. Autor del instrumento: Bach. Rubén Alcides Solís Palacios  
 1.8 Especialidad: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

##### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		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 calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						28



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): BURNEO ALVARÓN RENATO RODOLFO  
 1.2. Grado Académico MAGISTER  
 1.3 Profesión: ING. COMERCIAL  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE EN ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
 1.6 Denominación del Instrumento:  
 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL ADAPTADA PARA EVALUAR TRABAJADORES MUNICIPALES  
 1.7. Autor del instrumento: Bach. Rubén Alcides Solís Palacios  
 1.8 Especialidad: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						27



## Experto 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Elard Queque ~~Huanacune~~
- 1.2. Grado Académico: Magister.
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Independiente
- 1.5. Cargo que desempeña: Independiente
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY ADAPTADO PARA EVALUAR TRABAJADORES MUNICIPALES
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. Ruben Alcides Solis Palacios
- 1.8. Carrera Profesional: Maestría en Gestión y Políticas Publicar

#### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		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 calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					20	05
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		25				

**III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25
- 3.2. Opinión: FAVORABLE:  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 14 de mayo del 2024



El Ingeniero Diego Zamora  
INGENIERO COMERCIAL  
CIP N° 38836

\_\_\_\_\_  
Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Elard Queque Huanacune

1.2. Grado Académico: **Magister.**

1.3 Profesión: **Ingeniero Comercial**

1.4. Institución donde labora: **Independiente**

1.5. Cargo que desempeña: **Independiente**

1.6 Denominación del Instrumento:

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL ADAPTADA PARA EVALUAR TRABAJADORES MUNICIPALES**

1.7. Autor del instrumento: Bach. Rubén Alcides Solís Palacios

1.8 Carrera Profesional: **Maestría en Gestión y Políticas Publicar**

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mallo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		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 calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					20	05
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		25				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 253.2. Opinión: FAVORABLE:  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE 

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Tacna, 14 de mayo del 2024

  
El Ingeniero **Diego Zamora**  
INGENIERO COMERCIAL  
CIP N° 250354\_\_\_\_\_  
Firma

### Experto 3

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Roger Cristian Quispe Mamani

1.2. Grado Académico: Magister.

1.3 Profesión: Ingeniero en Economía Agraria

1.4. Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Torata

1.5. Cargo que desempeña: Responsable de Actividad

1.6 Denominación del Instrumento:

**EQ-I BARON EMOTIONAL QUOTIENT INVENTORY ADAPTADO PARA EVALUAR TRABAJADORES MUNICIPALES**

1.7. Autor del instrumento: Bach. Rubén Alcides Solís Palacios

1.8 Carrera Profesional: Maestría en Gestión y Políticas Publicar

##### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		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 calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					16	10
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		26				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE: X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 14 de mayo del 2024



ROGER C. QUISPE MAMANI  
Ingeniero en Economía Agraria  
CIP 239817

Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Roger Cristian Quispe Mamani

1.2. Grado Académico: Magister.

1.3 Profesión: Ingeniero en Economía Agraria

1.4. Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Torata

1.5. Cargo que desempeña: Responsable de Actividad

1.6 Denominación del Instrumento:

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL ADAPTADA PARA EVALUAR TRABAJADORES MUNICIPALES**

1.7. Autor del instrumento: Bach. Rubén Alcides Solís Palacios

1.8 Carrera Profesional: Maestría en Gestión y Políticas Publicar

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		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 calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					16	10
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		26				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 26

3.2. Opinión: FAVORABLE:  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 14 de mayo del 2024



ROGER C. QUISPE MAMANI  
Ingeniero en Economía Agraria  
CIP 239817

\_\_\_\_\_  
Firma

## Anexo 5. Base de datos

Variable: Inteligencia emocional																					
Dimensión: Intrapersonal						Dimensión: Interpersonal				Dimensión: Adaptación				Dimensión: Manejo de estrés			Dimensión: Estado de ánimo general			Variable: Inteligencia emocional	
Comprensión emocional	Asertividad	Autoconcierto	Autorrealización	Independencia	Dimensión: Intrapersonal	Relaciones interpersonales	Responsabilidad social	Empatía	Dimensión: Interpersonal	Solución de problemas	Prueba de la realidad	Flexibilidad	Dimensión: Adaptación	Tolerancia al estrés	Control de impulsos	Dimensión: Manejo de estrés	Felicidad	Optimismo	Dimensión: Estado de ánimo general		
1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
10	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
15	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3





68	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3
72	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
75	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
78	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
80	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
81	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
82	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
84	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
85	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3

92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
97	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	5	5	3	5	3	4	5	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
114	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3



140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3
142	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
145	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
146	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
148	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
150	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
151	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
152	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
154	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
155	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3



Variable 2: Satisfacción laboral														
Dimensión: Reto del trabajo					Dimensión: Condiciones de trabajo				Dimensión: Remuneraciones justas		Dimensión: Relación trabajo-empleado		Variable 2: Satisfacción laboral	
	Identidad de la tarea	Significación de la tarea	Autonomía	Retroalimentación del puesto	Dimensión: Reto del trabajo	Oportunidad y desarrollo	Características del trabajo	Supervisión	Dimensión: Condiciones de trabajo	Satisfacción con los sueldos	Dimensión: Remuneraciones justas	Compatibilidad personal-puesto		Dimensión: Relación trabajo-empleado
1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
6	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
9	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5
11	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
12	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
13	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
15	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
16	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
17	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5

21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
22	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
23	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
25	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
27	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
32	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
37	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4
38	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
40	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
44	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4

45	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4
46	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	4
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
48	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
51	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
59	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
63	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
67	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4



93	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
94	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
98	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
99	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4
100	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
101	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4
102	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
103	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
105	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
106	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4
108	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
109	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
110	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
113	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
114	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3
115	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
116	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3

117	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3
118	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3
119	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
120	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
124	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
125	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3
126	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
127	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
128	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
129	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
130	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3
131	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3
132	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
133	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
134	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
136	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
139	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
140	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3

141	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
142	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
143	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3
144	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3
145	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3
146	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
147	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
148	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
151	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
153	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
154	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3
155	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
156	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
157	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
158	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3
159	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3
160	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
161	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
162	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
164	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3

165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
167	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
168	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3
170	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
171	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3
172	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3
174	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3
175	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
176	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5
179	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
181	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
182	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3
183	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3

### Anexo 6. Distribución de la población y muestra de investigación

Población: 350 trabajadores

ÁREA		TOTAL DE TRABAJADORES	GENERO/ EDAD			
			MUJERES		VARONES	
UNIDAD DE FISCALIZACIÓN AMBIENTAL		12	1	45	1	45
			2	40	2	48
			3	55	3	52
			4	48	4	55
					5	60
					6	58
					7	56
					8	40
SUB GERENCIA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL		3	1	42	1	45
			2	52		
UNIDAD DE RESIDUOS SOLIDOS	Choferes	40			1	56
					2	51
					3	59
					4	40
					5	54
					6	52
					7	41
					8	40
					9	44
					10	55
					11	43
					12	49
					13	60
					14	50
					15	40
					16	50
					17	42
					18	58
					19	52
					20	41
					21	43
					22	49



		24	47		
		25	47		
		26	58		
		27	53		
		28	47		
		29	45		
		30	40		
		31	52		
		32	60		
		33	46		
		34	49		
		35	52		
		36	56		
		37	53		
		38	60		
		39	54		
		40	51		
		41	49		
		42	45		
		43	57		
				1	23
				2	33
				3	26
				4	27
				5	19
				6	18
				7	36
				8	20
				9	43
				10	23
				11	45
				12	43
				13	36
				14	40
				15	20
				16	18
				17	42
				18	24
				19	45
				20	39
				21	36
	<b>AYUDANTE DE COMPACTADORA</b>	<b>59</b>			

					22	32
					23	27
					24	44
					25	39
					26	18
					27	36
					28	43
					29	18
					30	37
					31	33
					32	19
					33	45
					34	33
					35	35
					36	41
					37	40
					38	45
					39	43
					40	25
					41	34
					42	38
					43	45
					44	39
					45	26
					46	38
					47	45
					48	21
					49	41
					50	36
					51	38
					52	22
					53	29
					54	23
					55	32
					56	44
					57	24
					58	34
					59	34
<b>UNIDAD DE ÁREAS VERDES</b>	<b>CHOFER DE CISTERNA</b>	40			1	54
					2	43
					3	43

				4	45
				5	57
				6	49
				7	56
				8	51
				9	43
				10	54
				11	50
				12	36
				13	46
				14	36
				15	51
				16	57
				17	47
				18	37
				19	43
				20	41
				21	51
				22	38
				23	60
				24	46
				25	38
				26	58
				27	40
				28	50
				29	58
				30	56
				31	35
				32	35
				33	48
				34	59
				35	41
				36	39
				37	59
				38	47
				39	44
				40	59
		1	40	1	47
		2	57	2	48
		3	52	3	47
		4	50	4	43
	<b>VIVERISTAS</b>	20			

		5	49		
		6	44		
		7	55		
		8	60		
		9	59		
		10	56		
		11	46		
		12	54		
		13	52		
		14	50		
		15	50		
		16	47		
<b>CUADRILLA I</b>	28	1	31	1	29
		2	41	2	44
		3	60	3	47
		4	58	4	27
		5	48	5	54
		6	28	6	45
		7	62	7	52
		8	34	8	49
		9	40	9	47
		10	27	10	40
		11	60	11	55
				12	53
				13	52
				14	45
				15	34
				16	40
				17	55
<b>CUADRILLA II</b>	30	1	40	1	36
		2	37	2	50
		3	50	3	45
		4	39	4	46
		5	37	5	37
		6	48	6	40
		7	37	7	41
		8	36	8	36
		9	36	9	42
		10	45	10	40
		11	35	11	35
		12	48	12	47

				13	50
				14	50
				15	37
				16	43
				17	37
				18	42
<b>CUADRILLA III</b>	24	1	49	1	30
		2	42	2	32
		3	49	3	39
		4	29	4	29
				5	37
				6	49
				7	42
				8	50
				9	37
				10	51
				11	43
				12	49
				13	40
				14	54
				15	27
				16	29
				17	31
				18	31
				19	27
				20	36
<b>CUADRILLA IV</b>	40	1	27	1	36
		2	50	2	42
		3	32	3	41
		4	50	4	25
		5	52	5	34
		6	25	6	45
		7	37	7	37
		8	42	8	44
		9	46	9	35
		10	49	10	46
		11	27	11	27
		12	45	12	41
		13	46	13	37
		14	25	14	25
		15	54	15	48

			16	32	16	26
			17	33	17	36
			18	42	18	51
			19	53	19	38
			20	46	20	54

Muestra: 183 personas

ÁREA		NUESTRA DEL TOTAL DE TRABAJADORES	GENERO/ EDAD			
			MUJERES		VARONES	
UNIDAD DE FISCALIZACIÓN AMBIENTAL		6	1	40	1	45
			4	48	4	55
					5	60
					8	40
SUB GERENCIA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL		3	1	42	1	45
			2	52		
UNIDAD DE RESIDUOS SOLIDOS	Choferes	20			1	56
					3	59
					6	52
					9	44
					10	55
					11	43
					12	49
					14	50
					17	42
					19	52
					20	41
					22	49
					24	56
					26	52
					28	49
					31	51
					34	44
					36	46
					38	52
					40	44
	BARREDORES	27	1	54	1	59
			3	55	3	53

		4	58	4	55
		5	59	7	48
		7	54	9	55
		9	48	11	41
		13	52		
		14	57		
		16	50		
		18	55		
		21	50		
		23	50		
		24	47		
		25	47		
		29	45		
		32	60		
		35	52		
		36	56		
		38	60		
		41	49		
		42	45		
				2	33
				4	27
				7	36
				9	43
				11	45
				14	40
				17	42
				19	45
				20	39
				21	36
				24	44
				25	39
				26	18
				27	36
				28	43
				30	37
				32	19
				33	45
				36	41
				40	25
				42	38
				44	39

30

				46	38	
				48	21	
				49	41	
				51	38	
				53	29	
				56	44	
				57	24	
				59	34	
				3	43	
				6	49	
				7	56	
				10	54	
				13	46	
				15	51	
				16	57	
				18	37	
				19	43	
				22	38	
				23	60	
				24	46	
				26	58	
				28	50	
				30	56	
				33	48	
				34	59	
				36	39	
				37	59	
				38	47	
			2	57	1	47
			4	50	4	43
			6	44		
			8	60		
			10	56		
			11	46		
			13	52		
			15	50		
			1	31	2	44
			4	58	4	27
			5	48	6	45
			7	62	8	49
			9	40	10	40

		11	60	12	53
				14	45
				16	40
				17	55
<b>CUADRILLA II</b>	<b>17</b>	2	37	1	36
		4	39	3	45
		5	37	4	46
		8	36	6	40
		10	45	8	36
		12	48	9	42
				11	35
				13	50
				15	37
				17	37
				18	42
<b>CUADRILLA III</b>	<b>13</b>	1	49	1	30
		2	42	3	39
		4	29	6	49
				8	50
				10	51
				12	49
				15	27
				16	29
				18	31
				20	36
<b>CUADRILLA IV</b>	<b>22</b>	1	27	2	42
		3	32	3	41
		4	50	5	34
		7	37	6	45
		8	42	8	44
		10	49	10	46
		13	46	11	27
		15	54	13	37
		16	32	15	48
		18	42	16	26
		20	46	19	38