



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA INGENIERÍA  
EN PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES  
CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. PUNO - 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LEIDY ELIANA PARI USCAMAYTA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CON TRATISTAS GENERALES S.R.L. PUNO - 2023**

AUTOR

**Leidy Eliana PARI USCAMAYTA**

RECuento de palabras

**28345 Words**

RECuento de caracteres

**151996 Characters**

RECuento de páginas

**124 Pages**

Tamaño del archivo

**3.1MB**

Fecha de entrega

**Jun 11, 2024 7:32 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jun 11, 2024 7:34 PM GMT-5**

● **17% de similitud general**

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

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

  
M.Sc. Juana Victoria Bastinza Vargas  
DOCENTE DE LA FTS - UNA - PUNO  
CTS. 8799



  
Dra. Ysabel C. Urco Moyaño  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FTS - UNA

Resumen



## DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza y guiarme por el buen camino de la perseverancia, por brindarme salud, vida y muchas bendiciones.

A mis padres William Alfredo y Nilda Eliana, quienes han sido un pilar de amor y constancia para no desistir en este largo camino.

A mis hermanos Lizardo y Lindsay, mi razón y motivo de día a día de superación y ser ejemplo de fortaleza y perseverancia para ellos.

A mis ángeles que están en el cielo, mis abuelitos Simona Carreón e Isidoro Uscamayta, quienes esperaron este momento y confiaron siempre en mis logros, un abrazo inmenso al cielo.

*Leidy Eliana Pari Uscamayta*



## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por no haberme dejado caer y darme la fortaleza de seguir y no desistir, quien ha guiado mis pasos sabiamente en todo este camino.

A mis padres, quienes me cultivaron buenos valores y principios desde muy pequeña, valores que me han permitido llegar a ser la persona que soy, quienes se esforzaron en brindarme la mejor educación de calidad y estuvieron incondicionalmente apoyándome.

A la Universidad Nacional del Altiplano, mi alma mater que me brindó los mejores conocimientos y deja una gran huella en mi calidad de estudiante y formación profesional.

A mi asesora de tesis Mtr. Juana Victoria Bustinza Vargas, quien me ha instruido en el desarrollo de esta investigación y me ha guiado con sus grandes conocimientos. Mi admiración completa.

A aquellas personas y en especial docentes, quienes me apoyaron incondicionalmente en el transcurso de la carrera.

*Leidy Eliana Pari Uscamayta*



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problemas Específicos .....	19
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.3.1. Hipótesis General .....	20
1.3.2. Hipótesis Específicas .....	20
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>24</b>
1.5.1. Objetivo General .....	24
1.5.2. Objetivos Específicos.....	24

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA



<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	25
2.1.1.	A nivel Internacional .....	25
2.1.2.	A nivel Nacional.....	26
2.1.3.	A nivel Local .....	29
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	31
2.2.1.	Teoría de Goleman .....	31
2.2.2.	Teoría de Bar On .....	33
2.2.3.	Inteligencia Emocional.....	38
2.2.4.	Las Emociones .....	39
2.2.5.	Importancia de las emociones .....	41
2.2.6.	Objetivo de la Inteligencia Emocional en ámbito laboral .....	44
2.2.7.	Funciones del cerebro .....	48
2.2.8.	Dimensiones de la Inteligencia Emocional .....	52
2.2.9.	Teoría de Sonia Palma.....	57
2.2.10.	Teoría de necesidades – A. Maslow .....	58
2.2.11.	Satisfacción Laboral .....	61
2.2.12.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral .....	63
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	65
2.3.1.	Inteligencia Emocional.....	65
2.3.2.	Satisfacción laboral .....	65
2.3.3.	Bienestar Social.....	66
2.3.4.	Relaciones laborales.....	66

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....	67
-------------	---	----



<b>3.2.</b>	<b>TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO</b> .....	67
3.2.1.	Enfoques de investigación.....	67
3.2.2.	Método de investigación .....	67
3.2.3.	Tipo de investigación .....	68
3.2.4.	Diseño de investigación .....	68
<b>3.3.</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b> .....	68
3.3.1.	Técnica .....	68
3.3.2.	Instrumento .....	68
3.3.3.	Confiabilidad del Instrumento.....	71
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO</b> .....	72
<b>3.5.</b>	<b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO</b> .....	73
3.5.1.	Diseño estadístico.....	73
3.5.2.	Procesamiento y análisis de datos .....	75
3.5.3.	Variables de estudio.....	76

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1.</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	77
4.1.1.	Resultados para el objetivo específico 1 .....	77
4.1.2.	Resultados para el objetivo específico 2 .....	81
4.1.3.	Resultados para el objetivo específico 3 .....	85
4.1.4.	Resultados que responden al objetivo general .....	89
<b>4.2.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	96
<b>4.3.</b>	<b>COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS</b> .....	100
4.3.1.	Comprobación de la hipótesis específico 1 .....	100
4.3.2.	Comprobación de la hipótesis específica 2 .....	101



4.3.3. Comprobación de la hipótesis específica 3 .....	102
4.3.4. Comprobación de la hipótesis general .....	104
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>106</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>108</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>115</b>

**Área:** Desarrollo humano y calidad de vida.

**Tema:** Inteligencia emocional y satisfacción laboral.

**Fecha de sustentación: 13 de junio del 2024**





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Distribución de valores - Escala de Likert .....	70
<b>Tabla 2</b> Valores de Alfa de Cronbach .....	71
<b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach sobre Inteligencia Emocional.....	72
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach sobre Satisfacción Laboral.....	72
<b>Tabla 5</b> Coeficiente de correlación Rho Spearman .....	74
<b>Tabla 6</b> Autoconocimiento. I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023. ....	77
<b>Tabla 7</b> Autoconocimiento y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. ....	78
<b>Tabla 8</b> Empatía. I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023.....	81
<b>Tabla 9</b> Empatía y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. ....	82
<b>Tabla 10</b> Manejo de relaciones interpersonales. I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023. ....	85
<b>Tabla 11</b> Manejo de relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. ....	86
<b>Tabla 12</b> Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. ....	90
<b>Tabla 13</b> Dimensiones de la inteligencia emocional .....	90
<b>Tabla 14</b> Dimensiones de la satisfacción laboral .....	91
<b>Tabla 15</b> Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 1 .....	100
<b>Tabla 16</b> Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 2 .....	102



<b>Tabla 17</b> Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 3 .....	103
<b>Tabla 18</b> Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo general .....	104



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia.....	115
<b>Anexo 2</b> Operacionalización de variables .....	117
<b>Anexo 3</b> Instrumento de recolección de datos.....	118
<b>Anexo 4</b> Validación de instrumento.....	120
<b>Anexo 5</b> Constancia que autoriza la aplicación del instrumento.....	121
<b>Anexo 6</b> Matriz de datos.....	122
<b>Anexo 7</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis .....	123
<b>Anexo 8</b> Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional .....	124



## ACRÓNIMOS

IE	: Inteligencia Emocional
SL	: Satisfacción Laboral
CE	: Coeficiente emocional
CI	: Coeficiente intelectual
OMS	: Organización Mundial de la Salud
IPCT	: Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
EQ-I	: Emotional Quotient Inventory



## RESUMEN

La presente investigación lleva como título: Inteligencia emocional y Satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023. El cual se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa; así mismo, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo. La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, es de tipo descriptivo-correlacional, el método del estudio es hipotético-deductivo y el diseño corresponde a: no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 40 colaboradores del área administrativo de la empresa, siendo una muestra de tipo censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, Los datos fueron procesados por el programa SPSS, así mismo se utilizó el estadígrafo de prueba Rho Spearman. Los resultados evidencian una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral con un valor de sig. = 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho = 0,894, así mismo se obtuvo como resultados el nivel de correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral, teniendo como valores en relación al: autoconocimiento Rho= 0,557, empatía Rho= 0,843 y manejo de relaciones interpersonales Rho=0,904, lo que evidencia una relación significativa de acuerdo con la satisfacción laboral. Se concluye que la inteligencia emocional tiene una relación positiva muy alta con la satisfacción laboral. Es decir, si la inteligencia emocional aumenta, habrá también un incremento en la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Autoconocimiento, empatía y manejo de relaciones interpersonales.



## ABSTRACT

The title of this research is: Emotional intelligence and job satisfaction of administrative staff in the company Engineering in Projects, Construction and Telecommunications Contratistas Generales S.R.L. Fist. 2023. Which was proposed as a general objective: Determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of administrative personnel in the company; Likewise, as a general hypothesis: There is a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction of administrative personnel. The research belongs to the quantitative approach, it is descriptive-correlational, the study method is hypothetical-deductive and the design corresponds to: non-experimental cross-sectional. The population was made up of 40 employees from the company's administrative area, being a census-type sample. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The data were processed by the SPSS program, and the Rho Spearman test statistician was also used. The results show a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction with a value of  $\text{sig.} = 0.000$  and a correlation coefficient of  $\text{Rho} = 0.894$ , likewise, the level of correlation between the dimensions of emotional intelligence with job satisfaction was obtained, having as values in relation to: self-knowledge  $\text{Rho} = 0.557$ , empathy  $\text{Rho} = 0.843$  and management of interpersonal relationships  $\text{Rho} = 0.904$ , which shows a significant relationship according to job satisfaction. It is concluded that emotional intelligence has a very high positive relationship with job satisfaction. That is, if emotional intelligence increases, there will also be an increase in job satisfaction.

**Keywords:** Self-knowledge, empathy and interpersonal relationship management.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada "Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. en Puno, año 2023", destaca el crucial papel que la inteligencia emocional desempeña en un entorno laboral cada vez más competitivo y dinámico. La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de gran relevancia e interés tanto para académicos como para profesionales del ámbito empresarial. La capacidad de comprender, gestionar y utilizar las emociones de manera efectiva no solo contribuye al bienestar personal, sino que también repercute directamente en el desempeño laboral y el éxito organizacional.

Según un informe del diario El Peruano por Bromley (2022) citando datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) durante la pandemia de COVID-19, nos dice que se registró un aumento del 25% en las cifras de personas con problemas de ansiedad y depresión a nivel internacional. A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA) reportó resultados similares. Por otro lado, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo destaca la importancia de saber gestionar las emociones en el ambiente laboral. En el Perú, donde las exigencias laborales y el estrés pueden ser significativos, la gestión efectiva de las emociones cobra aún más relevancia (Valencia, 2024).

El presente estudio busca determinar cómo se relaciona la variable inteligencia emocional con la variable de la satisfacción laboral del personal administrativo en una empresa específica del sector de la ingeniería y construcción en el departamento de Puno. Al comprender mejor esta relación, se podrán identificar estrategias para mejorar el bienestar y el desempeño de los empleados, lo que a su vez contribuirá al éxito



organizacional y al desarrollo del talento humano en el contexto peruano. El contenido de la investigación está estructurado en cuatro capítulos:

En el **primer capítulo**, se presenta la introducción, el cual contextualiza el estudio, posterior a ello el planteamiento del problema y la formulación del problema de investigación, donde se delimita con precisión el objetivo principal que se busca abordar en el estudio, luego se presenta la hipótesis y la justificación de la investigación, donde se argumenta la relevancia y pertinencia del estudio.

En el **segundo capítulo**, se aborda la revisión de la literatura, la cual se estructura en tres secciones principales: antecedentes de la investigación, en la cual se examinan estudios previos y trabajos relacionados con las variables estudiadas; seguidamente se desarrolla el marco teórico, que profundiza en las teorías y conceptos relevantes para comprender la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; por último se presenta el marco conceptual, donde se definen las palabras clave de la investigación.

En el **tercer capítulo**, se detalla los materiales y métodos utilizados en el estudio. En esta sección, se describe exhaustivamente la metodología empleada, abarcando el enfoque, tipo, diseño, método, población, técnica e instrumentos utilizados, así como su validación, proceso de recolección y estudio de datos, y el análisis estadístico empleado.

En el **cuarto capítulo**, se presentan y analizan los resultados obtenidos, así como las discusiones derivadas de ellos. Se detallan los hallazgos clave en relación con las variables entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Por último, se exponen las conclusiones derivadas del estudio, así como las recomendaciones para la empresa, se proporciona una bibliografía completa con todas las fuentes consultadas y citadas durante el desarrollo de la investigación, así como los anexos relevantes que complementan el contenido principal de la investigación.





## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas enfrentan una serie de desafíos que pueden variar según el sector, la ubicación geográfica y otros factores específicos, la gestión del talento encabeza la lista, la atracción, retención y desarrollo de talento calificado es un constante desafío para muchas empresas, la competencia por el talento y la escasez de habilidades específicas son preocupaciones importantes, además la pandemia del COVID-19 ha resaltado la importancia de la resiliencia empresarial y la visibilidad de problemas por afrontar, de manera efectiva que requieren estrategias proactivas, innovadoras y adaptables. La Organización Mundial de la Salud (2022) señala que hoy en día se reconoce que la inteligencia emocional ha sido crucial para el desarrollo humano desde tiempos remotos. Su evolución ha implicado el desarrollo de habilidades que han permitido a los individuos conquistar tanto su entorno natural como social.

Actualmente, la inteligencia emocional representa un desafío global significativo para las personas y su integración en la sociedad. En el contexto peruano Álvarez (2018), afirma con su investigación que las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas, enfrentan cambios organizacionales constantes, enfocándose en mejorar el rendimiento técnico y administrativo, además aquellos colaboradores que poseen inteligencia emocional contribuyen de manera significativa a mejorar la satisfacción laboral y productividad en las organizaciones. De acuerdo con Casanova (2022), en su artículo nos dice que, en la actualidad se reconoce que un buen clima laboral contribuye hasta un 20% a la productividad en las empresas. Este clima está estrechamente relacionado con el manejo de un liderazgo efectivo, que a su vez se basa en la inteligencia emocional, lo cual repercute en los resultados y estrategias de las organizaciones.



Las empresas actualmente enfrentan numerosos desafíos relacionados con la inteligencia emocional, incluyendo deficiencias en la cultura organizacional, la falta de empatía, escasa colaboración entre los empleados, comunicación ineficaz, débil gestión del estrés y la presión laboral, dificultades en la resolución de conflictos y demás. En la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales, denominada a partir de estas líneas con su nombre comercial (I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L.), se ha realizado un diagnóstico anterior con los colaboradores del área técnico administrativo, en la cual se identificaron deficiencias en su entorno laboral,

En el diagnóstico se identificaron problemáticas como la escasez de buenas prácticas de relaciones laborales entre las distintas áreas, la empatía, comunicación eficaz para desarrollar mejor la coordinación y resolución de inconvenientes y la débil práctica del trabajo en equipo; habilidades que son necesarias para su desarrollo, y que por lo contrario si no se realiza algún estudio para mejorar puede ser perjudicial en adelante. La problemática no se limita únicamente a la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, sino también a como se relacionan entre sí. Por otro lado, surge la interrogante sobre cómo podemos fomentar y desarrollar la satisfacción laboral en los colaboradores a través de la inteligencia emocional. Este estudio se presenta como una necesidad imperativa dentro del contexto en el que se desarrolla.

Según investigaciones recientes, la inteligencia emocional desempeña un papel decisivo en el ámbito organizacional, especialmente en lo que respecta a la satisfacción laboral. La práctica de habilidades emocionales en el contexto laboral no solo contribuye de manera efectiva a mejorar la satisfacción laboral, sino que también influye en otras variables fundamentales para el éxito de la organización. En la actualidad, la satisfacción laboral es un aspecto destacado en las tendencias relacionadas con las habilidades



emocionales (Valencia, 2024). Asimismo, la inteligencia emocional se ha identificado como un predictor confiable de la satisfacción laboral, impactando en el bienestar general de los empleados y en el rendimiento de la organización. Esto se debe a su capacidad para comprender las emociones propias y las de los demás, generando una actitud positiva hacia el trabajo y promoviendo relaciones interpersonales saludables (De la Cruz, 2020).

En síntesis, la inteligencia emocional es importante en el ámbito laboral porque influye en la gestión emocional, el clima laboral, la toma de decisiones, el liderazgo y el trabajo en equipo, así como en la capacidad de adaptación al cambio. Su ausencia puede generar una serie de problemas que afectan tanto el bienestar emocional como el rendimiento y la eficacia organizacional. Abordar en el meollo de estos problemas requiere un enfoque proactivo para promover y desarrollar la inteligencia emocional en todos los niveles de la empresa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿En qué medida el autoconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?
- ¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?



- ¿En qué medida el manejo de relaciones interpersonales se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

#### **1.3.2. Hipótesis Especificas**

- Existe relación significativa entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.
- Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.
- Existe relación significativa entre el manejo de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolla a partir de un cambiante escenario laboral global caracterizado por la emergencia sanitaria de la COVID-19, es en este contexto postpandemia que ha visibilizado problemáticas en el ámbito empresarial, además ha dado lugar a una nueva redefinición de las formas tradicionales de trabajo, generando una



nueva dinámica laboral que exige una mayor adaptabilidad emocional; de esta manera la gestión efectiva de las emociones se ha vuelto un constituyente principal para el bienestar de los colaboradores y el éxito de las organizaciones. Siguiendo esta línea la inteligencia emocional emerge como una herramienta fundamental para gestionar estas situaciones, fomentar la resiliencia y propiciar un ambiente laboral saludable, que a su vez repercute de manera directa en el nivel de satisfacción laboral para los colaboradores y por ende también en la productividad de las organizaciones.

Por ello Fleischhacker (2014), menciona que la inteligencia emocional se ha tornado de vital significancia para las empresas a nivel mundial; con las distintas investigaciones en el tema se ha comprobado que tener personal con un cociente intelectual dominante no es suficiente para obtener el éxito en un puesto de trabajo, el controlar las emociones de manera positiva es sustancial para ser competitivo y alcanzar la satisfacción laboral.

En los últimos años la inteligencia emocional ha desarrollado un papel crucial para mejorar el rendimiento laboral; este es el caso en el mundo empresarial, pues existen muchos factores que interactúan y que son fundamentales para el éxito de las organizaciones. Se ha demostrado en una investigación la presencia de una relación entre la inteligencia emocional y el éxito laboral, especialmente en un contexto que busca el liderazgo. Empíricamente, se ha encontrado que una alta inteligencia emocional se correlaciona con un 85% y 90% de éxito entre los líderes de las organizaciones; esto implica que la forma en que los líderes se relaciona consigo mismo y con los remanentes tiene un impacto significativo en su éxito. Además, el estudio muestra que el 65% de los colaboradores perciben que el clima laboral está relacionado con la inteligencia emocional del líder, esto sugiere que el comportamiento emocional y las habilidades de los líderes afectan directamente el ambiente y la dinámica en el lugar de trabajo.



Otro hallazgo importante del estudio es que la satisfacción laboral es una variable que predice de manera efectiva el alto éxito en el trabajo. Es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral, se observa un nivel de rendimiento más alto por parte de los empleados, esto respalda la eficacia de la inteligencia emocional como un factor definitivo e interpretativo del rendimiento y la satisfacción laboral en general. En síntesis, el estudio proporciona evidencia sólida de la importancia de la inteligencia emocional en el espacio laboral, tanto para el liderazgo como para el rendimiento y la satisfacción de los empleados en las organizaciones (De la Villa y Ganzo, 2018).

En el Perú un estudio por Casanova (2022), destaca que diversas investigaciones atribuyen alrededor del 20% del incremento de la productividad debido a un agradable clima laboral en el Perú. Esto indica, que un ambiente laboral adecuado está influenciado por el correcto manejo del liderazgo y la inteligencia emocional, ya que son las personas quienes activan estrategias. De esta manera, una persona demuestra tener inteligencia emocional en el trabajo cuando tiene un gran control y gestión de sus emociones, por ejemplo, cuando se encuentra motivada y entusiasta, sabe trabajar en equipo, asume el empuje e influye positivamente en el estado de ánimo de sus colegas. La inteligencia emocional se muestra como un factor importante para mejorar la calidad del ambiente laboral y, por ende, la productividad en las organizaciones peruanas. Además, el estado emocional afecta en todas las actividades que se realizan, en el trabajo afecta las decisiones, acciones, interacciones y el rendimiento.

En el departamento de Puno se han realizado diversas investigaciones acerca del clima organizacional, sin embargo, la importancia de indagar sobre la inteligencia emocional recae en que es un tema relevante en el ámbito laboral, ya que se reconoce su influencia en la satisfacción y el desempeño de los colaboradores en una organización. El área de Bienestar Social del Poder Judicial (2024) indica que la satisfacción laboral, es



un indicador clave del bienestar de los colaboradores y está estrechamente relacionada con la retención de talento y la productividad.

Por lo tanto, es esencial comprender como la inteligencia emocional de los colaboradores se relaciona con su satisfacción laboral en un entorno empresarial; este es el caso de la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L., que a través de un diagnóstico institucional que se ejecutó, se identificó que existe un débil clima laboral en el personal administrativo de la organización, lo que nos lleva a cuestionarnos si esta problemática podría influir en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, por ello la necesidad de investigar sobre la inteligencia emocional pues como se mencionaba líneas arriba es un indicador relevante en el ámbito laboral, además a pesar de la creciente atención que se ha prestado a la inteligencia emocional en el lugar de trabajo, existen pocas investigaciones específicas que aborden como la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa influye en su satisfacción laboral.

La finalidad de esta investigación es contribuir en la intervención profesional desde el aspecto de una justificación teórica y práctica dentro del campo del Trabajo Social, se busca generar un fundamento sólido que sustente la intervención efectiva, contribuyendo así a la generación de conocimientos tanto en la teoría como en la práctica de la profesión. Por otro lado, la investigación también está enfocada en analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, y su influencia en la empresa, además con los resultados de este estudio permitirá a la empresa implementar estrategias más efectivas de gestión de recursos humanos y promover un lugar de trabajo más saludable y productivo.

Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo y correlacional, porque permitió medir y analizar de manera precisa y objetiva la relación entre la



inteligencia emocional y la satisfacción laboral, controlar variables de confusión, generalizar resultados y facilitar la replicabilidad de la investigación. Esto contribuye a obtener una comprensión más sólida y confiable de la dinámica entre estas dos variables en el contexto empresarial.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la relación entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.
- Describir la relación entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.
- Conocer la relación entre el manejo de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.





## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Hernández (2018), en su investigación denominada: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de distribuidora VIDDA, Huehuetenango, Guatemala; cuyo objetivo es establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora, y como hipótesis: existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Su estudio se realizó con un total de 38 sujetos de la distribuidora VIDDA zona 12 de Huehuetenango, la metodología de su investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, el proceso estadístico fue significación y fiabilidad en medias normales, se utilizó el cuestionario Como resultado se obtuvo que los colaboradores de la distribuidora cuentan con un nivel diestro de inteligencia emocional lo que indica un nivel óptimo de satisfacción laboral, pues cuentan con un ambiente laboral agradable y buenas prácticas de relaciones interpersonales.

De la Cruz (2020), en su investigación titulada Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en Colombia, nos dice que la inteligencia emocional es un concepto que ha cobrado especial importancia en las organizaciones, al ejercer influencia en la satisfacción laboral. El propósito de esta tesis fue examinar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Su hipótesis planteada es: existe influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en la organización. La metodología de la investigación



corresponde a un trabajo descriptivo, recolección y análisis de documentación, donde se seleccionaron un total de 52 referencias para el análisis. Se concluye que la inteligencia emocional contribuye a percibir y mantener una actitud positiva frente al trabajo y, por lo tanto, poseer una buena satisfacción laboral.

De la Villa y Ganzo (2018), realizó un estudio sobre la Influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral en trabajadores españoles de la Universidad de Oviedo España, cuyo objetivo fue: Evidenciar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Así mismo, como hipótesis: existe diferencias significativas en ambos indicadores en cuanto al ámbito y experiencia laboral. La metodología de este estudio fue cuantitativa, no probabilística, diseño correlacional multivariado, contó con 214 participantes. Los resultados revelaron que el espacio de asignación profesional está relacionado tanto con el nivel de inteligencia emocional como con su satisfacción laboral. Como conclusión, la inteligencia emocional demostró tener un impacto significativo tanto en lo personal como profesional, la satisfacción laboral se considera un indicador importante de éxito en el trabajo.

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

Aubert (2019), en su investigación denominada: “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Arequipa”, cuyo objetivo fue determinar la existencia de alguna relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de dicha municipalidad. Se planteó como hipótesis: existe correlación positiva entre ambas variables. El prototipo de investigación utilizado fue cuantitativo no experimental, de diseño transversal correlacional, la muestra incluyó a 62 trabajadores. Las



consecuciones mostraron una correlación positiva entre ambas variables. Es decir que mientras más alto sea el nivel de capacidad emocional se relacionan con altos niveles de satisfacción laboral y viceversa. En conclusión, se evidenció que ambas variables están relacionadas entre sí, y que una mayor capacidad emocional se asocia con una mayor satisfacción en el trabajo.

Gastañadú (2020), en su tesis que tiene como título: “Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en una Unidad Médico Legal de Lima, 2020”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la variable relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Médico Legal de Lima. Como hipótesis se planteó existe relación significativa entre ambas variables en el personal de la Unidad Médico Legal. Su metodología fue de tipo cuantitativo descriptivo correlacional, con una muestra censal de 50 colaboradores, utilizando como instrumento para ambas variables un cuestionario de Ramírez (2018). Los resultados concluyen que existe relación entre sus variables Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral, así mismo indica relación entre sus variables Recursos Sociales y Satisfacción Laboral, y Práctica de valores con la Satisfacción Laboral.

Veramendi (2022), en su tesis: “Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del centro de salud Huaura, 2021”. El propósito principal de este estudio fue determinar la conexión entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud de Huaura en 2021. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio consistió en 20 trabajadores del centro de salud en cuestión, y dado el tamaño reducido de la muestra, se utilizó la totalidad de los datos disponibles. Se



llevó a cabo una encuesta utilizando un cuestionario validado y confiable. Como resultado, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura en 2021.

Rodríguez (2021), en su investigación “Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.” El objetivo principal de esta investigación fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y la empatía en el personal asistencial de un hospital público de Trujillo en 2021. El diseño de la investigación fue de tipo aplicado, con un enfoque cualitativo y un diseño metodológico no experimental de nivel correlacional. Participaron 66 profesionales del nivel asistencial. Se utilizaron dos cuestionarios: uno para medir la satisfacción laboral y otro para la empatía. Las conclusiones del estudio indican que hay una relación entre la satisfacción laboral y la empatía en el personal asistencial del hospital público de Trujillo, con un nivel alto de significancia ( $p=0.000 < 0.005$ ) y una correlación débil ( $Rho= 0,379$ ). Además, se encontró una relación débil entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la empatía.

Apaza y Carrillo (2018), en su investigación denominada: “Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral en Las Enfermeras (Os) Del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa, 2017”, El objetivo es instaurar una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en dos grupos de enfermeras: las que trabajan en el sector civil y las que tienen un grado académico. Como hipótesis existe relación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral. La metodología se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional. La población fue de 59 enfermeras. Los resultados muestran que existe significancia estadística entre ambas variables, el 64.29% de enfermeras con grado



moderadamente satisfechas laboralmente presentan una inteligencia emocional adecuada y, que el 58,34% de enfermeras civiles moderadamente satisfechas laboralmente presentan una inteligencia emocional adecuada.

Álvarez (2018), con su investigación: *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco*, 2018. El propósito fue investigar cómo se vincula el nivel de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en los docentes de la Institución. Su hipótesis fue: existe relación significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de la institución. Para este fin, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional. La población residió en 27 docentes nombrados. La técnica utilizada fue la encuesta. En los resultados obtenidos, se evidencia que existe una asociación estadística significativa baja entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los docentes  $p^* < ,000$ ,  $r = ,116$ , con lo que se establece la validez de la hipótesis general y las específicas planteadas en la investigación.

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

Vilca (2022), en su investigación: “Análisis de la Inteligencia Emocional y la Productividad Laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2021”. El propósito de este estudio es examinar el nivel, de inteligencia emocional y la productividad laboral en los empleados de la compañía Ricos Pan. Como hipótesis se planteó: existe un nivel bajo de inteligencia emocional y productividad laboral en los trabajadores de dicha empresa. La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y un diseño no experimental. La técnica que se empleó consistió en la encuesta y el instrumento



utilizado fue el cuestionario. La muestra de estudio fue un total de 45 personas. Con los resultados se puede resaltar que los niveles bajos obtenidos de inteligencia emocional afectan de manera directamente proporcional a la productividad laboral de la empresa Ricos Pan.

Chucuya y Sucasaca (2021), su investigación denominada: Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los colaboradores en la agencia de viajes y turismo All Ways Travel Puno, tuvo como propósito investigar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de los empleados en la Agencia. La hipótesis que se estableció fue: existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Se llevó desde un enfoque no experimental, transversal, correlacional de naturaleza cuantitativa descriptiva. La población consistió en 13 sujetos, se utilizó el cuestionario. Los resultados revelaron que el 76.9% de la población mostro un nivel alto de inteligencia emocional, el 15.4% exhibió un nivel muy alto. En cuanto al Clima Organizacional, el 46.2% de los participantes reportó un nivel muy favorable y un 7.7% señaló un nivel promedio. Se concluyó la existencia de relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional.

Atencio (2020), en su investigación: Inteligencia emocional y el desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Arte de la UNA Puno, 2019-I, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes de la Escuela Profesional de Arte, la hipótesis que se planteó es: existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño docente. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional. La muestra de estudio quedó compuesta por 32 docentes pertenecientes a la escuela de Artes. Para el acopio de datos, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como resultado

se encontró una correlación positiva alta entre las variables de inteligencia emocional y el desempeño de los docentes. En conclusión, el estudio indica que a mayor nivel de inteligencia emocional mayor nivel de desempeño docente.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **Con respecto a la Variable: Inteligencia Emocional**

#### **2.2.1. Teoría de Goleman**

Los estudios de Goleman han evidenciado la significativa influencia que la inteligencia emocional ejerce sobre la productividad y el rendimiento tanto en el ámbito laboral como académico, tanto en trabajadores como en estudiantes. Para Hernández (2022) reflexionando sobre Goleman nos dice que el autor desafió el coeficiente intelectual (CI), considerando por mucho tiempo el determinante único del éxito en la vida. En lugar de ello, argumentó que el coeficiente intelectual es un factor genético que no puede ser alterado por las experiencias vitales, y que el destino o el éxito de una persona no están completamente determinados por esta única medida de aptitud. Su teoría de la inteligencia emocional provocó un debate sobre otros factores que influyen en el rendimiento de las personas en relación con su CI, ya que éste no explica por qué algunas personas con un coeficiente intelectual alto no logran el éxito, y viceversa.

La teoría de Goleman (2014) plantea que no tenemos una única mente, sino dos: una pensante y otra emocional. Estas dos fuentes fundamentales de conocimiento interactúan para dar forma a nuestra vida mental. La mente racional es la que estamos conscientes de tener, capaz de analizar situaciones y reflexionar sobre ellas. Por otro lado, la mente emocional es más impulsiva, pero posee una influencia más poderosa. Así, Goleman propuso un marco de factores emocionales



que resaltan el potencial de un individuo para alcanzar el éxito laboral, abarcando habilidades como la autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de relaciones. Habilidades identificadas a través de investigaciones con numerosos informantes, incluyendo destacados líderes empresariales y miembros de organizaciones, se traducen en competencias clave que influyen en el desempeño y la efectividad en el trabajo.

Las investigaciones de Goleman revelaron que los elementos emocionales compartidos por las personas más exitosas incluyen el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad de automotivación. Estas se desarrollan desde la infancia y pueden ser aprovechadas junto con la capacidad intelectual para mejorar los resultados en general. Este enfoque ampliado de la inteligencia, que otorga a las emociones es un papel central entre las aptitudes necesarias para la vida, redefine lo que significa ser verdaderamente inteligente. Para ello Goleman considera la inteligencia emocional en cinco aptitudes básicas emocionales y sociales:

- **Conocimiento de uno mismo.** Consiste en reconocer que sientes en cada momento y orientarlas, a nuestra toma de decisiones. Implica tener una idea realista de las habilidades que uno posee y confianza.
- **Autorregulación.** Gestionar las emociones de manera que no sean perjudiciales para uno mismo y para los demás.
- **Motivación.** Utilizar comentarios positivos y beneficiosos para avanzar hacia los objetivos, también conlleva a tomar iniciativas, ser efectivos y sobre todo perseverantes ante cualquier contratiempo.
- **Empatía.** Se resume a percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver desde otra perspectiva ajena a la nuestra.





- **Habilidades sociales.** Saber gestionar bien las emociones en una relación con otras personas e interpretar adecuadamente las situaciones, utilizar las habilidades para persuadir, dirigir, negociar, resolver, cooperar y trabajar en equipo.

Según la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, la capacidad emocional no es estática; fluctúa a lo largo de nuestra vida y puede ser desarrollada, lo que nos permite adquirir nuevas habilidades sociales con el tiempo. En síntesis, Goleman sostiene que el éxito personal va más allá del intelecto y que la inteligencia emocional es fundamental para prosperar en la vida (Goleman, 2014).

### 2.2.2. Teoría de Bar On

En la teoría epistémica de Bar-On, la Inteligencia Emocional se define como un conjunto de habilidades cognitivas y no cognitivas que afectan la capacidad de una persona para manejar con éxito diversos aspectos de su entorno. Dicha teoría conceptualiza la inteligencia emocional-social como un conjunto de competencias emocionales y sociales interconectadas que influyen en el comportamiento inteligente de un individuo. Estas habilidades determinan la capacidad de una persona para comprenderse a sí misma y expresarse, así como su comprensión de los demás y su capacidad para relacionarse con ellos. Además, también determinan cómo una persona afronta las demandas cotidianas, los desafíos y las presiones del entorno en el que vive (BarOn, 2006).

Reuven BarOn, citado por Brito et al. (2019), cuya investigación doctoral en 1988 sentó las bases fundamentales de su concepto central sobre la inteligencia emocional, analiza la mayoría de las descripciones, definiciones y



conceptualizaciones de la inteligencia emocional-social incluyen componentes claves, muchos de los cuales están presentes en el modelo conceptual de Bar-On. Estos componentes incluyen la capacidad de comprender y expresar nuestras propias emociones, la capacidad de comprender las emociones de los demás y relacionarse con ellos, la capacidad de gestionar nuestras emociones de manera efectiva, la capacidad de gestionar el cambio y resolver problemas tanto a nivel individual como interpersonal, y la capacidad de generar un estado de ánimo positivo y automotivado.

La teoría de Bar-On se compone de cinco componentes centrales, cada uno con subcomponentes que representan 15 factores en total. Estos factores se describen a continuación:

### **1. Componente de Inteligencia Intrapersonal**

- Autoconcepto: Este componente refleja la habilidad del individuo para explorar su mundo interior, comprendiéndolo y aceptándolo con precisión. Implica un proceso de autoaceptación y autorespeto, estrechamente ligado a la autoconciencia y al reconocimiento de los propios deberes y derechos.
- Autoconciencia emocional: Esta capacidad se define como la habilidad para ser consciente, identificar y comprender las propias emociones, así como comprender su origen. Es posiblemente el componente más crucial de la inteligencia emocional-social, ya que está integralmente relacionado con otros aspectos fundamentales de la inteligencia emocional.
- Asertividad / autoexpresión emocional: Este factor es esencial y representa la capacidad para expresar de manera efectiva y constructiva tanto los propios sentimientos como los pensamientos y opiniones cognitivas.



- **Independencia:** Se refiere a la capacidad de ser autosuficiente y liberarse de la dependencia emocional de los demás, permitiendo dirigirse a sí mismo mediante el propio pensamiento. Implica funcionar de manera autónoma, sin necesitar excesivamente la protección o el apoyo de los demás, promoviendo así la autoconfianza y el cumplimiento de las expectativas y obligaciones propias sin convertirse en esclavos de las expectativas externas.
- **Autorrealización:** Este aspecto aborda la capacidad de establecer metas personales y el impulso para alcanzarlas con el fin de desarrollar y actualizar el potencial interno. Se manifiesta mediante la participación en actividades que conducen a una vida significativa, rica y plena, representando un proceso continuo de esfuerzo hacia el desarrollo máximo de las competencias, habilidades y talentos individuales.

## **2. Componente de Inteligencia Interpersonal:**

- **Empatía:** Se refiere a la habilidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, así como ser receptivo a sus necesidades emocionales. Implica ser capaz de leer las señales emocionales de otras personas y responder de manera sensible. La empatía es crucial para desarrollar conciencia social y para ser un miembro confiable y cooperativo en un grupo.
- **Responsabilidad Social:** Es la capacidad de identificarse con diversos grupos sociales, como amigos, compañeros de trabajo y la comunidad en general, de una manera constructiva y colaborativa. Las personas con alta responsabilidad social muestran preocupación por los demás, asumen responsabilidades grupales y mantienen normas sociales compartidas.



- Relaciones Interpersonales: Se refiere a la capacidad para establecer y conservar relaciones satisfactorias con los demás. Involucra la habilidad de ofrecer y recibir afecto, transmitir intimidad cuando es apropiado y sentirse cómodo en las interacciones sociales. Cultivar relaciones amistosas y tener expectativas positivas sobre las interacciones sociales son aspectos clave de este componente.

### **3. Componente de Manejo del Estrés**

- Tolerancia al Estrés: Se refiere a la capacidad de manejar las emociones de manera efectiva y constructiva, especialmente en situaciones estresantes. Implica resistir y enfrentar eventos adversos sin sentirse abrumado, permitiendo resolver problemas bajo presión.
- Control de los Impulsos: Es la habilidad de resistir o retrasar impulsos o estímulos de actuar de manera impulsiva. Implica la capacidad de controlar comportamientos agresivos y potencialmente irresponsables, así como aceptar y regular los impulsos emocionales.

### **4. Componente de Adaptabilidad**

- Prueba de la Realidad: Consiste en la capacidad de evaluar objetivamente los propios sentimientos y pensamientos en relación con la realidad externa. Implica buscar evidencia objetiva para validar percepciones y creencias, y garantizar una comprensión precisa del entorno.
- Flexibilidad: Se refiere a la capacidad de adaptarse y ajustarse a nuevas situaciones y condiciones. Involucra la capacidad de adaptarse a circunstancias cambiantes y complejas, así como de ajustar pensamientos y comportamientos según sea necesario.



- Resolución de Problemas: Consiste en la habilidad para identificar, analizar y resolver eficazmente problemas personales e interpersonales. Implica pasar por un proceso que va desde la detección de un problema hasta la toma de decisiones para su resolución.

##### **5. Componente del Estado de Ánimo en General**

- Optimismo: Es la capacidad de mantener una actitud positiva y esperanzadora ante la vida, incluso en situaciones adversas. Implica tener una perspectiva alentadora en la vida diaria y actuar como un motivador para uno mismo y para los demás.
- Felicidad: Se refiere a la capacidad de sentirse satisfecho consigo mismo, con los demás y con la vida en general. Implica una combinación de autosatisfacción, satisfacción general y capacidad para disfrutar de la vida y de las relaciones con los demás.

La inteligencia emocional-social, según el modelo de Bar-On y junto a su EQ-i:YV. Emotional Quotient Inventory, engloba un conjunto diverso de habilidades, competencias y recursos emocionales y sociales que influyen en la capacidad de reconocer, comprender y manejar emociones, así como en la interacción con otros, la adaptación al cambio y la resolución de problemas personales e interpersonales. Además, este modelo ha sido sometido a un riguroso proceso de desarrollo que ha generado un concepto y una medida válidos de la inteligencia emocional-social (IES). Este modelo se distingue por su consistencia y estabilidad a lo largo del tiempo y entre diferentes culturas, y por su capacidad para describir eficazmente el constructo que busca abordar. Asimismo, se ha evidenciado su relevancia al prever diversos aspectos del comportamiento y rendimiento humano (BarOn, 2006).



### 2.2.3. Inteligencia Emocional

El término “inteligencia emocional” menciona la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de gestionar positivamente las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Según la definición de Goleman la inteligencia emocional se refiere a la manera en que nos relacionamos con los demás, teniendo en consideración las emociones y la capacidad para gestionar impulsos, tener conciencia de uno mismo, estar motivado, mostrar entusiasmo, perseverancia y empatía, entre otras habilidades fundamentales para una adaptación efectiva y creativa en situaciones de interacción social (Goleman, 2014).

Lo que nos quiere decir Goleman es que no solo es de gran significancia el coeficiente intelectual, si no que destaca también el coeficiente emocional, ambos son recursos complementarios, ya que uno sin el otro resulta incompleto e ineficaz. Para Londoño (2019) citado por Magallanes (2022), enfatiza que la inteligencia emocional está vinculada con la habilidad para identificar nuestros propios sentimientos, los de los demás, y la motivación para manejar las relaciones tanto con nosotros mismos como con los demás de manera efectiva.

Se entiende por lo mencionado líneas arriba que la inteligencia emocional es una capacidad que las personas poseen para reconocer las emociones que uno experimenta y también la de sus cercanos, empero también influye en los pensamientos, estados psicológicos, biológicos y la voluntad de acción. Con el estudio que realizó Fleischhacker (2014) defiende que las personas que conocen sus emociones y pueden detectar las de los demás son en su mayoría más eficaces en sus trabajos, por lo que esta afirmación se complementa con otros estudios que



aluden que la inteligencia emocional desempeña un rol importante en el desempeño de su trabajo.

La inteligencia emocional se define como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que sobresaltan la capacidad para enfrentar las demandas y presiones del entorno. Según esta perspectiva, la inteligencia emocional desempeña un papel crucial en determinar la capacidad de éxito en la vida y está estrechamente relacionada con el bienestar emocional. Según este modelo, las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus propias emociones, tienen una autoestima positiva y pueden desarrollar su potencial de habilidades para llevar una vida feliz. Además, tienen habilidades para comprender las emociones de los demás y conservar relaciones interpersonales satisfactorias sin depender de los demás. Son optimistas, flexibles y exitosos en la resolución de problemas y en el manejo del estrés sin perder el control (BarOn y Parker, 2018).

#### **2.2.4. Las Emociones**

Las emociones son un estado interno del organismo que manifiesta la percepción de un estímulo como agradable o desagradable. De acuerdo con el estudio de Fleischhacker (2014) entre líneas nos dice que las emociones nos capacitan para enfrentar situaciones difíciles que la inteligencia por sí solo no puede manejar, cada emoción nos impulsa a actuar de una manera específica; en este sentido el conjunto de emociones se ha incorporado al sistema nervioso como tendencias innatas y automáticas del corazón.

La génesis de cada emoción se encuentra en una base física, inicialmente detectada por los sentidos y luego interpretada por el cerebro, lo que desencadena



una respuesta conductual. Este proceso de estímulo y respuesta conduce a la aparición de emociones, que son cruciales de identificar ya que influyen en nuestros objetivos, impulsan nuestras motivaciones y moldean nuestra percepción, en última instancia dando forma a nuestra conducta y acciones (Flores et al., 2009).

Las emociones entonces son sentimientos intensos que se dirigen hacia alguien o algo, es decir las emociones son reacciones específicas hacia un objeto. Las personas responden de manera distinta a estímulos idénticos que provocan emociones, en algunos casos esto se atribuye a la personalidad del individuo, porque los individuos difieren en su habilidad humanamente para expresar las emociones.

La teoría de Goleman postula que las emociones dominan el comportamiento de los humanos, implica comprenderlas, no son simplemente acontecimientos circunstanciales, si no que si ahondamos en el tema tienen una serie de causas profundas, estas cambian y siguen una serie de reglas que pueden permitir llegar a comprenderse, el conocimiento de las mismas se refleja en el vocabulario propio y en la capacidad para realizar análisis de emociones futuras, por último, conducir las emociones, dado que estas contienen información e influyen en el pensamiento, es necesario incorporarlas de forma inteligente en el razonamiento, la forma de solucionar problemas, los juicios y la conducta (Goleman, 2014).

Un ejemplo que nos da Fleischhacker (2014) acerca de la reacción de las emociones es el siguiente: Las emociones son respuestas hacia una persona (por ejemplo, sentirse bien al ver a un amigo en el trabajo) o un evento (experimentar





enojo al tratar con un cliente grosero). Pueden surgir emociones cuando se está contento por algo, molesto con alguien o temeroso de algo.

En contraste, los estados de ánimo generalmente no están dirigidos hacia una persona o evento en particular. Sin embargo, las emociones pueden convertirse en estados de ánimo cuando la atención se desvía del evento u objeto que provocó el sentimiento inicial. Además, tanto los estados de ánimo positivos como negativos intensifican la respuesta emocional al evento. Por lo tanto, cuando un colega critica la forma en que otro compañero habla con un cliente, se enoja con él, mostrando así una emoción (enojo) dirigida hacia un objeto específico (su colega). Sin embargo, a medida que esa emoción específica se disipa, ese compañero suele sentirse desanimado. Este sentimiento no se puede atribuir a un solo evento; el individuo no se encuentra en su estado emocional normal. Por lo tanto, reacciona de manera exagerada a otros eventos. Este estado emocional describe un estado de ánimo o humor.

### **2.2.5. Importancia de las emociones**

Para Stenberg y Salovey citado por Goleman (2014), en su línea de investigación que nos retrotrae a la valoración de la inteligencia, plantea cinco competencias principales sobre la importancia de las emociones:

- El reconocimiento de las propias emociones, esencialmente, la capacidad de identificar un sentimiento en el momento en que surge representa el fundamento de la inteligencia emocional. Este seguimiento constante de nuestros estados emocionales resulta fundamental para la autoconciencia psicológica y la comprensión de uno mismo. Por el contrario, la incapacidad para percibir nuestras emociones reales nos deja a merced de



estas. Aquellas personas que poseen una comprensión más clara de sus emociones suelen manejar mejor sus vidas, ya que cuentan con un conocimiento seguro de sus verdaderos sentimientos. Por ejemplo, esto puede ser crucial al tomar decisiones como la elección de pareja o de carrera profesional.

- La capacidad de regular las emociones, la autoconciencia es una habilidad fundamental que nos capacita para gestionar nuestros sentimientos y adaptarlos a las circunstancias del momento. De esta manera señala, la capacidad de autorregularnos, de liberarnos de la ansiedad, la tristeza, la irritabilidad excesiva y las consecuencias de su falta. Aquellos que carecen de esta habilidad luchan constantemente con tensiones desagradables, mientras que aquellos que sobresalen en esta capacidad se recuperan más rápidamente de los contratiempos y adversidades de la vida.
- La capacidad de automotivarse, el control de la vida emocional y su alineación con un propósito esencial es crucial para estimular y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional, que implica posponer la gratificación y contener la impulsividad, es un factor determinante en cualquier logro. Sumergirse en el estado de "flujo" nos permite alcanzar resultados destacados en cualquier ámbito de la vida. Aquellas personas que poseen esta habilidad tienden a ser más productivas y eficaces en todas sus empresas.
- La capacidad de reconocer las emociones de los demás, la empatía, otra habilidad que se fundamenta en la conciencia emocional de uno mismo, representa una habilidad interpersonal esencial. Las personas empáticas tienden a captar las señales sociales que indican las necesidades o deseos



de los demás, lo que las hace especialmente aptas para desempeñar roles en campos como la atención médica, la enseñanza, las ventas y la gestión empresarial.

- El manejo de las relaciones, la destreza en las relaciones se fundamenta, en gran medida, en la capacidad de interactuar adecuadamente con las emociones de los demás. Estas habilidades son las que sustentan la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Aquellas personas que destacan en este tipo de habilidades suelen ser auténticas "estrellas", con éxito en todas las actividades relacionadas con las interacciones interpersonales.

Como podemos analizar las emociones están presentes en toda nuestra vida, son reacciones de nuestro sistema frente a estímulos externos que pueden ser expresados como emociones agradables o desagradables, dentro de ellas podemos experimentar la alegría, amor, felicidad, miedo, ansiedad, ira, tristeza, rechazo, vergüenza entre otras. Emociones que cumplen un factor crucial en la forma en que vivimos nuestra vida y en cómo nos relacionamos con el mundo que nos rodea. Saber gestionar correctamente las emociones frente a los avatares de la vida es tener inteligencia emocional (Goleman, 2014).

Las emociones son importantes según Goleman porque desempeñan un papel fundamental en varios aspectos de nuestras vidas, incluyendo nuestra salud mental, nuestras relaciones interpersonales y nuestro rendimiento en diferentes ámbitos. Goleman, en su teoría de la inteligencia emocional, sostiene que las emociones tienen un impacto significativo en nuestras decisiones, nuestra capacidad para manejar el estrés y nuestra habilidad para comunicarnos de manera



efectiva. Además, argumenta que el conocimiento y la regulación de nuestras emociones son habilidades clave que contribuyen al éxito personal y profesional.

#### **2.2.6. Objetivo de la Inteligencia Emocional en ámbito laboral**

La inteligencia emocional nos capacita para reconocer nuestras propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, manejar las tensiones y decepciones en el ámbito laboral, mejorar nuestra habilidad para colaborar en equipo y adoptar una actitud empática y sociable, lo que amplía nuestras oportunidades de crecimiento personal. Por otra parte, la inteligencia emocional, permite tomar las riendas de aquella facultad que nos capacita para controlar nuestros impulsos emocionales, entender los sentimientos más profundos de los demás, gestionar nuestras relaciones de manera amigable y cultivar lo que Aristóteles describió como la habilidad poco común de “enojarse con la persona adecuada, en la medida justa, en el momento oportuno, con el propósito correcto y de la manera adecuada”.

El significado de ser “inteligente” implica asignar un papel central a las emociones dentro del conjunto de habilidades necesarias para la vida y estas se desarrollan de manera beneficiaria, por ejemplo: en el cuidado de nuestras relaciones más importantes, o como por el contrario su carencia puede llevar a su destrucción; como las fuerzas económicas que moldean nuestro entorno laboral están enfatizando de manera sin precedentes la importancia de fomentar la inteligencia emocional para lograr el éxito profesional; como las emociones tóxicas pueden llegar a ser negativas para nuestra salud física, y por último el equilibrio emocional contribuye a proteger nuestra salud y bienestar (Goleman, 2014).



En el estudio que realizó Fleischhacker (2014) demuestra una relación positiva entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en todos los niveles. Por ejemplo, un estudio examinó a los ingenieros de Lucent Technologies que fueron considerados como destacados por sus compañeros, concluyendo que estas personas destacaban en habilidades de relación interpersonal. Es decir, fue la inteligencia emocional y no la inteligencia académica lo que distinguió a los mejores intérpretes. Un estudio similar sobre reclutadores de las Fuerzas Aéreas mostró resultados consistentes, donde aquellos con un desempeño superior exhibieron altos niveles de inteligencia emocional. Estos hallazgos sugieren que la inteligencia emocional es especialmente crucial para el éxito en trabajos que demandan una interacción social intensa.

En los últimos cinco años se ha comprobado que el éxito laboral depende de muchos factores más que solo la capacidad intelectual, para desarrollarse y superarse es necesario el dominio de otras habilidades. Actualmente en el ámbito laboral se ha vuelto más competitivo y complejo, las empresas más eficaces son las que tienen a colaboradores capaces de trabajar en equipo óptimamente, esto amalgama múltiples habilidades de relacionarse con los demás, enlazando con la más eficiente gestión de emociones frente a cualquier escenario.

De esta manera Rojas (2019) nos muestra un ejemplo de uno de sus tantos casos clínicos, que el número de casos por depresión, ansiedad, estrés, en el ámbito laboral va en ascenso, identificando que la problemática está en que muchas personas llegan a un punto de colapso y por ende afecta su salud a consecuencia de que evaden y reprimen sus emociones y/o quizás no existe una gestión de emociones oportuna, y de esta derivan distintas problemáticas una de ellas conocida como el cortisol, que al generarse en gran cantidad para nuestro



cuerpo es perjudicial, por lo que se exterioriza físicamente y en el camino se muestra como cansancio, estrés, y por supuesto un desgaste de energía reflejado en nuestro entorno familiar y laboral.

Otro ejemplo en práctica es el siguiente: Los líderes que tienden a fracasar son aquellos que no pueden manejar la presión, reaccionan con mal humor y estallan en cólera, afectando así a sus colaboradores. Por otro lado, los ejecutivos exitosos mantienen la calma durante situaciones tensas e incluso en medio de una crisis, demostrando serenidad, confianza y responsabilidad. Sin embargo, esto no implica que los directivos deban simplemente soportar la presión, ya que eso no sería útil. En cambio, es crucial mantener una actitud ecuánime, reconociendo que la situación es temporal y utilizando esta perspectiva para fortalecer la confianza y encontrar soluciones. Es fundamental no perder la calma, escuchar al equipo y delegar responsabilidades, lo que implica construir un equipo sólido. Aunque suene sencillo, lograr esto requiere que los ejecutivos posean habilidades de autorregulación emocional como una característica esencial (Rojas, 2019).

De esta manera la autora nos lleva a reflexionar sobre diversos aspectos de nuestra vida, como nuestra felicidad y satisfacción con lo que hacemos, así como el hecho de vivir en un constante ajeteo, sin tiempo ni espacio para el descanso. En ocasiones, nos centramos más en lo intelectual y dejamos de lado aspectos fundamentales de nuestro bienestar mental. Sin embargo, es crucial entender que no podemos progresar hacia el desarrollo personal si no abordamos las cuestiones que residen en nuestra mente. Por ello, cobra gran relevancia la inteligencia emocional, la cual no solo concierne a un individuo, sino que tiene un impacto significativo en lo social y laboral. Estos ámbitos son donde invertimos la mayor parte de nuestro tiempo, cultivamos nuestras relaciones interpersonales y



contribuimos al ambiente laboral. La inteligencia emocional no solo beneficia a nivel individual, promueve un entorno laboral más saludable y productivo.

Las emociones en el ámbito laboral, implica manejar las emociones inteligentemente a esto le llamamos como la inteligencia emocional, la cual destaca como el factor más relevante para determinar el éxito en las relaciones laborales, sin pasar por alto otros aspectos como las habilidades técnicas, conocimientos, capacidades mentales y físicas, el interés en un área específica de trabajo, las aspiraciones profesionales y metas, e incluso las circunstancias que puede afectar el rendimiento laboral.

Todos estos elementos son importantes y pueden influir en el desempeño dentro del trabajo y en las relaciones interpersonales. Por ello de acuerdo con Magallanes (2022), señala que el trabajo en consecuencia será una obra útil de la mejor utilización de las emociones propias y de los demás, en consecuencia, se puede afirmar que para lograr un desempeño efectivo y eficiente en cualquier trabajo y en todas las especialidades, la inteligencia emocional y la habilidad para expresar estas emociones son más cruciales que las capacidades puramente racionales y cognitivas.

Manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere de capacidades necesarias para resolver los problemas, por ejemplo, saber escuchar, establecer lazos de confianza y entendimiento, ser capaz de persuadir con una recomendación, entre otras habilidades que contribuyen a fortalecer las relaciones laborales, el trabajo en equipo y por ende un buen clima laboral. En cualquier tipo de organización, la capacidad de evaluar y mejorar las habilidades emocionales sugiere una nueva área en el que se pueda promover el rendimiento y la



competitividad. Lo que se requiere es perfeccionar estas habilidades dentro de la empresa, así como identificar, evaluar y fortalecer los componentes de la inteligencia emocional a nivel individual (Goleman, 2014).

Este análisis sugiere que, en los próximos años, las empresas que fomenten y fortalezcan la colaboración entre sus empleados serán las más competitivas. Independientemente de la industria en la que uno trabaje, las habilidades de inteligencia emocional son vitales para prosperar. Estas habilidades no solo pueden mejorar la competitividad, sino que también pueden aumentar la satisfacción laboral en un entorno empresarial en constante evolución y demanda creciente.

#### **2.2.7. Funciones del cerebro**

Para comprender mejor el poder que tienen las emociones sobre la mente y la causa del conflicto entre los sentimientos y la razón es esencial comprender como actúa el cerebro. Para ello Rojas (2019) nos explica cómo actúa las emociones en el cerebro, una emoción fundamental que experimentamos de manera constante es el miedo, cuyo centro de procesamiento se encuentra en la amígdala cerebral. Esta estructura desempeña un papel crucial en nuestro comportamiento y vida cotidiana. Según investigaciones recientes, se ha observado que la amígdala se activa en las mujeres embarazadas hacia el final de la gestación.

La amígdala tiene una notable capacidad para almacenar recuerdos emocionales y responde según las emociones experimentadas. Es responsable de procesar información relacionada con las emociones y alerta al cerebro y al cuerpo sobre posibles amenazas o situaciones negativas, lo que desencadena respuestas





de miedo o ansiedad. Por otro lado, el hipocampo, que juega un papel crucial en la memoria y el aprendizaje, codifica eventos amenazantes o traumáticos en forma de recuerdos.

En la teoría de Goleman también nos explica ejemplificando los estallidos emocionales como asaltos nerviosos, frente a eso un centro del cerebro límbico expresa una emergencia y recluta al resto del cerebro par su apremiante orden del día. Este asalto se produce en un instante antes de que la neocorteza, el cerebro pensante, haya tenido oportunidad de vislumbrar plenamente lo que está ocurriendo, este asalto tiene la sensación de no saber qué les ocurrió. Ahora llevémoslo al ámbito laboral, un ejemplo donde entre colaboradores alguien perdió los nervios y estalló con alguien, hasta que un momento después, tras un poco de reflexión y comprensión, esto le pareció injustificado, a eso le denominamos un asalto nervioso, el cual se origina en la amígdala, un centro del cerebro límbico (Goleman, 2014).

### **La Amígdala**

En los seres humanos, la amígdala es un ramillete en forma de almendra de estructuras interconectadas que se asientan sobre el tronco cerebral cerca de la base del anillo límbico. Existen dos amígdalas en el cerebro, una a cada lado, y tanto el hipocampo como la amígdala fueron partes cruciales del cerebro primitivo, que evolucionaron para dar lugar a la corteza cerebral y luego a la neocorteza. Estas estructuras límbicas desempeñan un papel central en el aprendizaje y la memoria del cerebro; específicamente, la amígdala se especializa en cuestiones emocionales y actúa como un almacén de la memoria emocional.



Los estudios de Joseph LeDoux, un neurólogo del Centro para la Ciencia Neurológica de la Universidad de Nueva York, fue el primero en descubrir el papel fundamental que desempeña la amígdala en el cerebro emocional. Su investigación explica cómo la amígdala puede influir en nuestras acciones incluso mientras la neocorteza, responsable del pensamiento racional, intenta tomar decisiones. Por lo tanto, la interacción entre la amígdala y la neocorteza constituye el núcleo de la inteligencia emocional. La amígdala reacciona de manera instantánea, actuando como una red de transporte nervioso, enviando mensajes de crisis a todas las partes del cerebro. En resumen, la amígdala funciona como una especie de central de alarmas, indicando al tronco cerebral que detenga las expresiones faciales, paralice los movimientos no esenciales, aumente la frecuencia cardíaca y la presión arterial, y reduzca la respiración (LeDoux, 1999).

En otra investigación de LeDoux (2007) demostró que las señales sensoriales provenientes del ojo y del oído primero llegan al tálamo en el cerebro y luego se dirigen a la amígdala. Posteriormente, una segunda señal del tálamo se dirige a la neocorteza, que es la parte del cerebro responsable del pensamiento racional. Esta bifurcación permite que la amígdala comience a responder antes que la neocorteza, que procesa la información a través de múltiples niveles de circuitos cerebrales antes de percibir completamente y, finalmente, iniciar una respuesta más adecuada. LeDoux también descubrió un conjunto más pequeño de neuronas que conectan directamente el tálamo con la amígdala, actuando como un atajo nervioso. Esto permite que la amígdala nos impulse a la acción mientras la neocorteza, aunque más lenta, despliega su plan de reacción de manera más refinada una vez que está completamente informada.



Por otro lado, el hipocampo, según LeDoux, se centra más en registrar y dar sentido a los patrones de percepción que en las reacciones emocionales. Es decir, su función principal es proporcionar una memoria precisa del contexto. Mientras que el hipocampo recuerda los datos simples, la amígdala retiene el tono emocional que acompaña a esos datos. En la misma línea, Goleman también explica que mientras la amígdala se activa preparando una reacción ansiosa e impulsiva, otra parte del cerebro emocional permite una respuesta más adecuada y correctiva.

El regulador de los impulsos de la amígdala está en la corteza prefrontal, situada detrás de la frente, al otro extremo de un circuito importante de la neocorteza. Cuando se experimenta miedo o ira, la corteza prefrontal entra en acción para controlar estos sentimientos y abordar de manera más efectiva la situación inmediata. Esta área neocortical genera una respuesta más analítica o apropiada a nuestras emociones, regulando la amígdala y otras áreas límbicas. Por lo general, las áreas prefrontales dirigen nuestras reacciones emocionales desde el principio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la mayoría de la información sensorial del tálamo no llega directamente a la amígdala, sino que se dirige a la neocorteza para comprender y dar sentido a lo que se percibe. Esta información es coordinada por los lóbulos prefrontales, que organizan una respuesta emocional con la amígdala y otros circuitos del cerebro emocional, lo que representa la mejor respuesta posible en cada situación (Goleman, 2014).

Los estudios de LeDoux (2003) sostiene que las conexiones entre la amígdala y la neocorteza son cruciales en las negociaciones o los acuerdos cooperativos alcanzados entre el pensamiento racional y las emociones. La corteza prefrontal, responsable de la memoria operativa y del pensamiento racional, ejerce



una función ejecutiva en nuestras emociones, a menos que estas escapen a su control y el cerebro emocional pierda sus frenos.

Según LeDoux, existen dos tipos de inteligencia: la racional y la emocional, y nuestro éxito en la vida está determinado por ambas. De hecho, el intelecto no puede operar de manera óptima sin la inteligencia emocional. La complementariedad entre el sistema límbico y la neocorteza, entre la amígdala y los lóbulos prefrontales, significa que cada uno de estos componentes es un socio crucial en la vida mental. Cuando estos socios interactúan de manera positiva, aumenta tanto la inteligencia emocional como la capacidad intelectual. Es fundamental comprender más precisamente qué significa utilizar la emoción de manera inteligente.

## **2.2.8. Dimensiones de la Inteligencia Emocional**

### **2.2.8.1. Autoconocimiento**

El autoconocimiento consiste en tener una comprensión profunda de uno mismo, incluyendo aspectos como las propias emociones, pensamientos, fortalezas, debilidades, valores y creencias. Implica ser consciente de cómo uno percibe y responde a diferentes situaciones, así como tener claridad sobre los propios objetivos, deseos y necesidades. El argumento de Armas (2017), sobre el autoconocimiento implica que las personas sean conscientes de sus respuestas emocionales y tengan la capacidad de modificar sus emociones a medida que estas surgen. Esto requiere una capacidad de pensamiento crítico independiente.

El autoconocimiento implica principalmente dedicarse a trabajar en uno mismo para descubrir, más que construir, quién se es realmente. Se trata de tener



una comprensión clara de las propias fortalezas y debilidades, identificar qué nos gusta y qué no nos gusta, así como definir qué es lo que queremos y lo que no queremos en la vida. Es un proceso de exploración interna que nos permite entender nuestra verdadera esencia y orientarnos hacia una vida más auténtica y satisfactoria (Bucay, 2000).

El autoconocimiento, según Goleman (2000) se refiere a la capacidad de estar consciente de los estados internos, recursos y corazonadas personales. Implica saber qué se siente en cada momento y utilizar estas preferencias para tomar decisiones. Dentro de esta habilidad, se identifican tres componentes esenciales: la conciencia emocional, que implica reconocer y comprender las emociones propias; la autoevaluación precisa, que consiste en tener una comprensión objetiva de las habilidades y limitaciones personales; y la confianza en uno mismo, que implica la seguridad y creencia en las propias capacidades. Estas subaptitudes trabajan en conjunto para proporcionar un conocimiento profundo de uno mismo y dirigir de manera efectiva el comportamiento y las elecciones personales.

BarOn dentro de sus indicadores al igual que Goleman consideran el autoconocimiento como indicador fundamental para la IE, para el autor se sitúa dentro de las capacidades intrapersonales, que incluye el ser consciente de uno mismo, es decir conocerse, comprender sus emociones y ser capaz de afirmar sus propias ideas, el autoconocimiento engloba las subindicadores que menciona en su modelo BarOn, la autoconciencia, autoestima, autorrealización, parte de la raíz del autoconocimiento, es decir saber conocernos para identificar nuestras habilidades.



Por otro lado, en su estudio, Rojas (2019) plantea una pregunta fundamental sobre la identidad y el proceso de superación personal. Según Rojas, el autoconocimiento es el primer paso hacia la transformación interior. Para ello propone tres etapas clave para este proceso:

- **Conocerme:** Este paso implica explorar y entender diversos aspectos de uno mismo. Se trata de identificar cómo nos perciben los demás (nuestra imagen pública), cómo nos vemos a nosotros mismos (nuestro autoconcepto), cuál es nuestra esencia verdadera y lo que mostramos en las redes sociales (nuestra imagen digital).
- **Comprenderme:** En esta etapa, se busca comprender las razones detrás de nuestras acciones y respuestas ante diferentes situaciones. Esto incluye explorar nuestra genética, nuestro pasado y nuestras relaciones interpersonales, como las que tenemos con jefes, amigos, empleados y pareja. Es importante abordar la infancia con sensibilidad y evitar terapias que puedan generar conflictos con nuestros orígenes. Al comprender nuestras limitaciones, miedos y barreras, avanzamos significativamente en nuestro crecimiento personal y en la gestión emocional.
- **Aceptarme:** Esta fase implica aceptar ciertas realidades sobre uno mismo que pueden ser difíciles de cambiar, como limitaciones, errores y equivocaciones pasadas. Hay que reconocer que todos tenemos imperfecciones y que el éxito no radica en la ausencia de defectos, sino en aprender a potenciar nuestras habilidades y virtudes.

Estos tres pasos, según Rojas, son fundamentales para iniciar un proceso de autoconocimiento y crecimiento personal que nos permita alcanzar una mayor realización y bienestar emocional (Rojas, 2019).



### 2.2.8.2. Empatía

La empatía implica experimentar los sentimientos de otra persona y ponerse en su lugar para comprender su perspectiva, asimismo considera que la empatía es una herramienta fundamental en las relaciones sociales y en la forma en que interactuamos con los demás, además la empatía científicamente desencadena la liberación de oxitocina en el cerebro. En el proceso de empatía, entran en juego las neuronas espejo, que están especializadas en comprender la conducta y las emociones de los demás (Rojas, 2019).

La definición de Goleman (2014) argumenta que la empatía se basa en la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más habilidosos seremos para interpretar los sentimientos de los demás. La incapacidad para reconocer los sentimientos de los demás representa una deficiencia significativa en la inteligencia emocional, y es un fracaso trágico en lo que implica ser humano. Porque toda conexión profunda, la esencia del interés genuino por alguien, surge de la sintonía emocional, de la capacidad de empatía. La habilidad para comprender lo que otra persona siente es crucial en una amplia gama de situaciones de la vida.

En el modelo de BarOn la empatía se ubica en el componente interpersonal, en el que circunscribe el ser reflexivo y percibir los sentimientos de los demás. Para él la empatía es la habilidad de distinguir, comprender, y valorar los sentimientos de los demás, considerado un indicador clave para la inteligencia emocional en el ámbito laboral.



### 2.2.8.3. Manejo de relaciones interpersonales

Para Robert Waldinger citado por Rojas (2019), psiquiatra norteamericano responsable del mejor estudio sobre la felicidad que se ha hecho hasta ahora, en su estudio afirma que las relaciones positivas no solo nos hacen más felices, sino también más saludables. A partir de esta investigación, se han extraído tres importantes conclusiones sobre las relaciones interpersonales: en primer lugar, se destaca el impacto beneficioso de las conexiones sociales y se resalta el hecho de que la soledad puede ser perjudicial para la salud, ya que las personas con más relaciones sociales tienden a ser más felices, más saludables y a vivir más tiempo que aquellas que tienen menos vínculos. Por el contrario, aquellos que viven aislados estadísticamente son menos felices y más propensos a experimentar un deterioro en su salud mental y física. Esta situación es particularmente preocupante, especialmente en una sociedad donde el perfil solitario se está volviendo cada vez más común. Se han realizado estudios que incluso vinculan la soledad con enfermedades como el Alzheimer.

En segundo lugar, se enfatiza que no es tanto la cantidad de relaciones sociales lo que importa, sino la calidad de estas. Las relaciones cercanas y de calidad son especialmente importantes, ya que vivir inmerso en conflictos puede tener efectos perjudiciales para la salud. Por último, se destaca que las relaciones positivas no solo protegen el cuerpo, sino también el cerebro, como se evidenció en el estudio. Por el contrario, las relaciones negativas pueden aumentar el riesgo de desarrollar demencias. Tener relaciones satisfactorias es fundamental en todo tipo de vínculo, ya sea social, emocional, profesional, amistoso o de pareja. La capacidad de establecer relaciones adecuadas y crear un ambiente cordial es la base de todo vínculo efectivo (Rojas, 2019).





## Con respecto a la Variable: Satisfacción Laboral

### 2.2.9. Teoría de Sonia Palma

Eugenio, citando a Palma, sostiene que las actitudes de un colaborador en su trabajo están relacionadas con su capacidad para desarrollarse personalmente. Esto implica que las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad tienen un impacto en el desempeño, ya que un miembro feliz de una organización es más productivo y tiene una satisfacción laboral adecuada (Eugenio, 2019).

Según Palma (2005) examina la satisfacción laboral en relación con diversos factores que influyen en la actitud de un trabajador hacia su trabajo. Destaca la importancia de este estudio en las organizaciones, ya que proporciona información sobre la conducta de los empleados. La autora identifica siete dimensiones de la satisfacción laboral:

- **Condiciones físicas y/o materiales:** Se refiere a los aspectos materiales e infraestructurales que afectan la ejecución de las tareas laborales cotidianas.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Relacionado con la satisfacción del trabajador respecto a los incentivos económicos que recibe como compensación por su trabajo.
- **Políticas administrativas:** Relativo al grado de conformidad del trabajador con las normas y directrices institucionales que regulan su relación laboral.



- **Relaciones sociales:** Basado en la satisfacción del trabajador en su interacción con otros miembros de la organización con quienes comparte sus labores diarias.
- **Desarrollo personal:** Refleja las oportunidades que el trabajador tiene para alcanzar su autorrealización a través de su trabajo.
- **Desempeño de tareas:** Se refiere a la valoración que el trabajador asigna a las actividades diarias que realiza en la organización.
- **Relación con la autoridad:** Relativo a la percepción del trabajador sobre su relación con su supervisor directo en el contexto de las tareas diarias.

Cada dimensión se evalúa mediante un índice promedio de los ítems correspondientes en un cuestionario de satisfacción laboral (Palma, 2005).

#### **2.2.10. Teoría de necesidades – A. Maslow**

En 1943, Maslow propuso su "Teoría de la Motivación Humana", que tiene sus fundamentos en las ciencias sociales y se ha constituido ampliamente aprovechada en la psicología clínica. Esta teoría se ha convertido en una de las principales en el ámbito de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional.

De esta manera Quinteros (2011) describe la "Teoría de la Motivación Humana" la cual propone una estructura de necesidades y factores que impulsan a las personas. Esta estructura se compone de cinco categorías de necesidades, organizadas en una jerarquía ascendente según su importancia para la supervivencia y la motivación. Según este modelo, a medida que una persona satisface sus necesidades básicas, surgen otras que influyen en su comportamiento. Esto implica que solo cuando una necesidad se satisface en un



nivel "razonable", se activa una nueva necesidad en la jerarquía. Las cinco categorías de necesidades son las siguientes:

- **Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades más básicas, relacionadas con la supervivencia física. Incluyen cosas como la necesidad de comida, agua, aire, sueño, refugio y reproducción. Estas necesidades deben ser satisfechas primero, ya que son indispensables para la supervivencia misma del individuo.
- **Necesidades de seguridad:** Una vez que las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas, las personas buscan seguridad y estabilidad en su entorno. Esto incluye seguridad física, seguridad laboral, estabilidad financiera, así como protección contra el peligro y la amenaza.
- **Necesidades de amor y pertenencia:** Después de haber abordado las necesidades de seguridad, las personas anhelan la conexión social y las relaciones afectivas. Buscan amor, afecto, amistad, intimidad y sentido de pertenencia a un grupo o comunidad.
- **Necesidades de estima:** Una vez que se satisfacen las necesidades de amor y pertenencia, las personas buscan el respeto de los demás y la autoestima. Esto incluye el reconocimiento, la admiración, el logro, la confianza en sí mismo y el respeto propio. Las necesidades de estima pueden dividirse en dos categorías: necesidades de estima inferiores (externas) y necesidades de estima superiores (internas).
- **Necesidades de autorrealización:** En la cima de la jerarquía se encuentran las necesidades de autorrealización. Estas son las necesidades más elevadas y se refieren al deseo de alcanzar el máximo potencial personal,



de realizar talentos individuales y de cumplir con metas y aspiraciones que son intrínsecamente gratificantes.

Así mismo Maslow identifico tres tipos de categorías:

- Las **necesidades estéticas** se refieren al deseo de belleza externa y experiencias estéticas agradables, que pueden no ser universales pero que son motivadoras para ciertos grupos de personas en todas las culturas. Estas necesidades implican una apreciación por la belleza en diversas formas, como el arte, la música, la naturaleza, la arquitectura, entre otros aspectos
- Las **necesidades cognitivas** están relacionadas con el deseo de conocimiento que la mayoría de las personas experimenta. Incluyen la curiosidad por resolver misterios, el impulso de investigar y explorar diversas actividades. Maslow señala que estas necesidades son fundamentales para adaptarse y complementar las cinco necesidades básicas antes mencionadas.
- Las **necesidades de autotrascendencia** tienen como objetivo ir más allá del yo individual y promover una causa o experiencia que trascienda los límites personales. Esto puede incluir actividades como el servicio a otros, la devoción a una causa o ideal, la fe religiosa, la búsqueda del conocimiento científico o la conexión con lo divino. Estas necesidades involucran una búsqueda de significado y propósito más allá de uno mismo, y pueden proporcionar un sentido de conexión y realización profunda.



La teoría de Maslow sobre la jerarquía de necesidades es una forma de entender qué impulsa el comportamiento humano y cómo las personas buscan satisfacer sus necesidades. Maslow propuso que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía, donde las necesidades más básicas deben ser satisfechas antes de que las más altas se vuelvan motivadoras (Quinteros, 2011).

### **2.2.11. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es un tema de gran relevancia en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en la actualidad. Existe un considerable interés en comprender tanto la satisfacción como la insatisfacción en el trabajo, ya que estos fenómenos tienen un impacto significativo en el éxito o fracaso de una organización. Es crucial reconocer que el recurso humano es fundamental para llevar a cabo las actividades laborales, por lo que es imprescindible valorar el esfuerzo de cada empleado. Como resultado, diversos investigadores del comportamiento humano han incorporado esta variable en sus estudios, permitiendo así abordar y resolver conflictos internos dentro de las organizaciones. A continuación, se presentan definiciones proporcionadas por autores relevantes en este campo de estudio:

De acuerdo con De la Villa y Ganzo (2018), el concepto de Satisfacción Laboral emerge como un factor crucial para comprender el rendimiento laboral exitoso. En las corrientes contemporáneas, se relaciona estrechamente con las competencias emocionales, lo que conlleva a que los estudios se centren en analizar la dimensión asistencial o no asistencial de cada profesión. Además, la satisfacción laboral se posiciona como una de las variables más predictivas del éxito en el ámbito laboral. De hecho, abundan las pruebas que respaldan la noción



de que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo, mayor será el rendimiento de los empleados.

Para Robbins y Judge (2013) tal como fue mencionado por Hernández (2018), conceptualizan la satisfacción laboral como un sentimiento positivo hacia el puesto de trabajo y sus atributos, como la capacitación continua, la interdependencia y el control. Esta percepción surge de la evaluación de las características individuales, pero está intrínsecamente relacionada con el perfil del puesto.

El análisis de Cervantes (2019) sobre la definición de la satisfacción laboral, destaca la importancia del factor humano en las organizaciones contemporáneas, señalando que es fundamental para lograr los objetivos y llevar a cabo las misiones planificadas. Por lo tanto, es crucial que las empresas consideren las necesidades de sus empleados y los ayuden a desarrollar y mejorar sus habilidades. Aspectos como un ambiente laboral agradable, condiciones de bienestar, un trato humano adecuado y una compensación justa en función del puesto y las competencias del trabajador son prioritarios para garantizar la satisfacción laboral. Es fundamental que los empleadores se esfuercen por crear un entorno en el que los empleados se sientan valorados, lo que a su vez conduce a importantes beneficios laborales como la satisfacción en el trabajo.

Por su parte la teoría de Sonia Palma sustenta que es la actitud del empleado hacia su trabajo, la cual está influenciada por diversos factores, como las oportunidades de crecimiento personal, los beneficios y la compensación laboral, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales dentro de la organización y con los superiores, así como las condiciones físicas y materiales



del entorno laboral. Esta actitud también impacta en el rendimiento laboral; de hecho, nos dice que "un trabajador feliz es un trabajador productivo".

Cuando un empleado está motivado y satisfecho con sus responsabilidades y el ambiente de trabajo, tiende a dedicarse con mayor empeño a sus tareas, lo que se traduce en mejores resultados. Frente a estas concepciones, se puede considerar que la satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas por el empleador. Por lo tanto, un trabajo puede ser excesivamente demandante y que amerite mucha responsabilidad por parte del empleado, pero si se le proporciona las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, se le brinda una remuneración adecuada al trabajo que realiza y los beneficios que todo trabajador necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción, lo que genera el bienestar del trabajador (Palma, 2004).

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

### **2.2.12.1. Grado de relaciones laborales**

Según Palma (2005), nos dice que la satisfacción laboral también se refleja en el estado de satisfacción que experimenta un individuo en su relación con sus compañeros de trabajo en términos de apoyo moral y la claridad de las funciones asignadas, especialmente en el contexto de las actividades laborales cotidianas que comparten.

La satisfacción se relaciona con el sentimiento de agrado que surge cuando hay apoyo moral por parte de los colegas y cuando las funciones asignadas están claramente definidas. Además, se resalta que este sentimiento se experimenta especialmente durante las actividades laborales habituales que se comparten con



los compañeros. En resumen, la satisfacción laboral se ve influenciada por la calidad de las relaciones interpersonales en el entorno laboral y la claridad en las responsabilidades asignadas (Quispe, 2022).

#### **2.2.12.2.Desarrollo personal**

El desarrollo personal como indicador para Palma (2005), parte de su investigación, señalando su importancia en las oportunidades con las que cuenta un colaborador para realizar tareas que aporten significativamente a su autorrealización.

Por otro lado, el desarrollo personal se refiere a la oportunidad que tiene un colaborador de participar en actividades que contribuyan a su crecimiento personal y profesional. Esto incluye la posibilidad de llevar a cabo tareas que sean significativas para su autorrealización y que le permitan alcanzar sus metas personales. Esta dimensión de la satisfacción laboral se relaciona con la capacidad del individuo para desarrollarse y crecer dentro de su entorno laboral, satisfaciendo sus necesidades personales y profesionales (Eugenio, 2019).

#### **2.2.12.3.Desempeño de tareas**

El análisis de Quispe (2022), sobre la dimensión del desempeño de tareas en la satisfacción laboral se refiere a cómo el trabajador evalúa las actividades que realiza a diario en su lugar de trabajo. Es decir, se trata de la percepción que tiene el empleado sobre la calidad y la importancia de las tareas que desempeña en su organización. Esta evaluación puede influir en su nivel de satisfacción laboral, ya que un trabajador que considere que sus tareas son significativas y cumplen con sus expectativas probablemente esté más satisfecho en su trabajo.





Así mismo, Eugenio (2019) nos dice que el desempeño de tareas se refiere a la evaluación que hace el colaborador sobre sus habilidades y productividad en relación con las responsabilidades que realiza diariamente en la organización donde trabaja. Esta dimensión de la satisfacción laboral implica que el trabajador valore su propio rendimiento y eficacia en la ejecución de sus funciones dentro del entorno laboral. Es decir, el desempeño de tareas refleja cómo el colaborador percibe su capacidad para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Inteligencia Emocional**

La inteligencia emocional es la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, incrementar nuestra capacidad de empatía y nuestras habilidades sociales y aumentar nuestras posibilidades de desarrollo social (Goleman, 2014).

### **2.3.2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se refiere a la percepción y actitud que el trabajador tiene hacia su empleo, lo cual está influenciado por varios aspectos, como el reconocimiento individual o social que puede obtener, las compensaciones económicas que recibe, la asignación de tareas y las condiciones laborales que favorecen el desempeño de sus responsabilidades (Palma, 2004).



### **2.3.3. Bienestar Social**

El bienestar social se refiere al grado de satisfacción que experimenta un empleado en el desempeño de sus funciones, resultado de un ambiente laboral favorable y del reconocimiento de su trabajo. Este bienestar no solo afecta la vida laboral del individuo, sino que también tiene repercusiones positivas en su vida familiar y social. Un ambiente laboral agradable, junto con el reconocimiento y valoración del trabajo realizado, contribuye al bienestar emocional y psicológico del empleado, lo que a su vez se refleja en una mejor calidad de vida tanto dentro como fuera del trabajo. El bienestar social es el resultado de un entorno laboral positivo y del reconocimiento del esfuerzo y la contribución del empleado, lo que beneficia su vida personal y social (Fandiño, n.d.).

### **2.3.4. Relaciones laborales**

Sonia Palma se refieren a la interacción y dinámica que se establece entre los trabajadores dentro de una organización. Palma examina este aspecto como una dimensión importante de la satisfacción laboral. Estas relaciones se centran en cómo los empleados interactúan entre sí, cómo se comunican, cooperan y se apoyan mutuamente en el cumplimiento de las tareas laborales. Una dinámica positiva en las relaciones laborales puede contribuir significativamente a un ambiente de trabajo saludable y productivo, mientras que conflictos o tensiones en estas relaciones pueden afectar negativamente el bienestar y la satisfacción de los empleados (Palma, 2005).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se efectuó en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L., ubicada en la Av. Independencia N° 132 Urb. San José I etapa – San Miguel – San Román – Puno.

#### 3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

##### 3.2.1. Enfoques de investigación

La presente investigación se trabajó desde un enfoque cuantitativo, que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Sampieri et al., 2014).

##### 3.2.2. Método de investigación

El método de investigación que se manejó fue el hipotético deductivo, se utilizó este método porque es una forma de razonamiento deductivo, ya que parte de principios, suposiciones e ideas generales para llegar a afirmaciones más concretas sobre el aspecto y el funcionamiento; las hipótesis se ponen a prueba mediante la recopilación y el análisis de datos, de esta manera los resultados apoyan o refutan la teoría (Huygens, 2021).



### **3.2.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva correlacional, que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis; los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables en una muestra o contexto particular (Hernández et al., 2014).

### **3.2.4. Diseño de investigación**

Para esta indagación se planteó un diseño No experimental de corte transversal. Según Hernández et al. (2014), se refiere a no experimental porque se realizan los estudios sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, y transversal porque son investigaciones que recopilan datos en un momento único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

## **3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS**

### **3.3.1. Técnica**

La técnica que se esgrimió en la presente investigación fue la encuesta para ambas variables independiente y dependiente, técnica que permitió explorar sistemáticamente a los individuos lo que saben, sienten o creen frente a un determinado tema en un contexto (Hernández, 2014).

### **3.3.2. Instrumento**

Para este estudio se utilizó una herramienta que nos proporcionó



información valiosa para comprender ciertas actitudes, percepciones y comportamientos. El instrumento que se manejó para la recolección de datos de ambas variables fue el cuestionario. Tal como señala Hernández (2014), dicho instrumento constituye de varias preguntas, respecto a una o más variables que se van a medir, esta debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Con el fin de medir las percepciones de los colaboradores con respecto a las dimensiones de cada variable de estudio.

El instrumento que se utilizó para medir la variable Inteligencia Emocional fue el Inventario de Bar On EQ-I más conocido como Baron Emotional Quotient Inventory, que tuvo una adaptación por Ugarriza y Pajares (2005), del instrumento en Perú, teniendo en cuenta esto se realizó una adaptación del instrumento al contexto de la empresa, considerando tres dimensiones para la Inteligencia Emocional: Autonocomiento, empatía y manejo de relaciones interpersonales; de igual manera para la variable Satisfacción Laboral se utilizó la Escala de SL de Sonia Palma, considerando tres dimensiones: grado de relaciones laborales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

De esta manera se procedió de acuerdo con la experiencia y el contexto de la población estudiada, realizándose bajo criterios como relevancia, pues se consideró los ítems que son relevantes para la población de estudio y el contexto, la cobertura, pues los ítems cubren los aspectos del constructo que se pretende medir en el nuevo contexto, así mismo se ejecutó una prueba piloto para evaluar la confiabilidad del instrumento para ambas variables, con una población de estudio de 40 individuos, para ello se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach teniendo como resultados 0,937 para la variable inteligencia emocional y 0,965 para la variable satisfacción laboral, ambos valores mostraron una excelente

confiabilidad. Además, se sometió el instrumento a una revisión por dos expertos, quienes revisaron el instrumento antes de ejecutarse y dieron como resultado la validación del instrumento (anexo 4). Siguiendo estos criterios, permite que el instrumento sea adecuado, fiable y válido para su uso en el nuevo contexto de investigación.

Cada instrumento para cada variable consistió en 15 ítems, formando un total de 30 ítems; para la medición de las respuestas del cuestionario se utilizó la Escala de Likert. Por otro lado, este instrumento fue aplicado con la autorización de la gerencia y el área de Bienestar Social de la empresa, el cuestionario se evaluó mediante el aplicativo GoogleForms, el cual contribuyó con mayor facilidad para el público objetivo, en este caso el personal administrativo.

A continuación, se muestra la distribución de los valores según Escala de Likert, la cual permitió registrar el grado de conformidad y/o afirmación según los ítems planteados:

**Tabla 1**

*Distribución de valores - Escala de Likert*

Valor numérico	Puntos de Escala
5	TA: Totalmente de acuerdo
4	A: De acuerdo
3	I: Indeciso
2	D: En desacuerdo
1	TD: Totalmente en desacuerdo

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

### 3.3.3. Confiabilidad del Instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó dos métodos, la validación a juicio de expertos, por dos profesionales especializados en el área empresarial, documento que se evidencia en el anexo 4 de la investigación, y el coeficiente Alfa de Cronbach, la cual evalúa la homogeneidad de los ítems es decir es una medida importante para evaluar la confiabilidad y consistencia interna de un instrumento de medición (Hernández, 2014). A continuación, se muestra la tabla de valores:

**Tabla 2**

*Valores de Alfa de Cronbach*

Valores	Interpretación
< 0,50	Inaceptable
0,50 a 0,59	Pobre
0,60 a 0,69	Cuestionable
0,70 a 0,79	Aceptable
0,80 a 0,89	Bueno
>0,90	Excelente

**Nota:** Interpretación de los valores de Alfa de Cronbach

De esta manera se evaluó la confiabilidad para ambas variables, tomando en consideración el coeficiente Alfa de Cronbach. Este se basa en la cantidad de consistencia interna de los ítems. Asimismo, se tuvo en cuenta lo indicado por George y Mallery (2003), para la interpretación del Alfa. Valores inferiores a 0,70 indican una confiabilidad no aceptable. Valores entre 0,70 a 0,79 indican una confiabilidad aceptable; entre 0,80 a 0,89 una confiabilidad buena; y entre 0,90 a 1,00 una confiabilidad excelente.

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach sobre Inteligencia Emocional*

Alfa	N° de ítems
0,937	15

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

Según se aprecia en la tabla, hubo un Alfa de 0,937. Por lo cual los 15 ítems con relación a la inteligencia emocional mostraron excelente confiabilidad.

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach sobre Satisfacción Laboral*

Alfa	N° de ítems
0,965	15

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

Tal como se observa en la tabla, hubo un Alfa de 0,965. De manera que los 15 ítems al respecto de satisfacción laboral mostraron excelente confiabilidad.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Para la presente investigación la población fue de 40 colaboradores que pertenecen al total del área administrativo de la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L., ubicada en el distrito de San Miguel – San Román – Puno.

En cuanto al tipo de muestra que se ha empleado fue de tipo censal, que tiene por objetivo estudiar todas las unidades como muestra de investigación. Por ello tal como lo menciona Hernández (2014), la muestra censal debe incluir toda la población, para evitar que las personas consideradas en la población piensen que su opinión es excluida (Argomedeo y Rodríguez, 2019).





Considerando este tipo de muestra censal el estudio se realizó con los 40 colaboradores pertenecientes de la empresa del área administrativo, sin alguna exclusión por sexo o edad.

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

#### 3.5.1. Diseño estadístico

##### a) Prueba estadística

Donde:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$Z_c = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1 - \rho^2}{n - 2}}}$$

$Z_c$ : Z calculada de la distribución normal

$n$ : Tamaño de muestra

$\rho$  : Coeficiente de correlación de Spearman

Y: Variable dependiente

X: Variable independiente

**Tabla 5**

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

Valor		Significado
-1.00	=	Correlación negativa perfecta
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	=	Correlación negativa considerable
-0.50	=	Correlación negativa mediana
-0.25	=	Correlación negativa débil
-0.10	=	Correlación negativa muy débil
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil
+0.50	=	Correlación positiva media
+0.75	=	Correlación positiva considerable
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

**Nota:** Metodología de la investigación (Hernández, 2014).

**b) Nivel de significancia**

El nivel de significancia que se utilizó fue del 5%, y es equivalente a un 95% del nivel de confianza, es decir  $\alpha = 0,05$ .

**c) Hipótesis estadística**

H0:  $\rho = 0$  No existe relación ningún grado de correlación.

H1:  $\rho \neq 0$  Existe un determinado grado de correlacional.

**d) Prueba de hipótesis**

H0:  $\rho = 0$  No existe relación entre la variable inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería



en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

H1:  $\rho \neq 0$  Existe relación entre la variable inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

#### e) Regla de decisión

Si  $Z_c > Z_t$ , o cuando  $p\text{-valor} < \alpha = 0,05$ , entonces se rechazara  $H_0$  (Hipótesis nula), entonces se acepta la  $H_1$  (Hipótesis alterna), esto significa que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023, para un nivel de significancia del  $\alpha = 0,05$  ó para un 95% de nivel de confianza.

### 3.5.2. Procesamiento y análisis de datos

Los resultados de la presente investigación están presentados en dos tipos de niveles, el descriptivo: en la cual se consigna los resultados estadísticos en representación de figuras y gráficos, y por otro lado el procesamiento de la prueba de hipótesis, esta fue procesada primero por Excel y posterior por el programa estadístico SPSS-26, el cual permitió determinar la condición de la hipótesis planteada en la investigación. Además, se aplicó la estadística de Rho de Spearman, un método que examina la relación entre variables y determina si el comportamiento de una variable afecta a la otra.



### 3.5.3. Variables de estudio

- Variable X: Inteligencia Emocional

Dimensiones:

- Autoconocimiento
  - Empatía
  - Manejo de relaciones interpersonales
- Variable Y: Satisfacción Laboral

Dimensiones:

- Grado de relaciones laborales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación en función a los objetivos e hipótesis planteadas. Estos resultados fueron recopilados a través de un cuestionario aplicado al personal administrativo de la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. en Puno. La divulgación de los resultados se realiza mediante tablas estadísticas. Además, se incluye el análisis mediante la prueba de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis.

##### 4.1.1. Resultados para el objetivo específico 1

Identificar la relación entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**Tabla 6**

*Autoconocimiento. I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023.*

Ítems del Autoconocimiento	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	0	0.0	0	0.0	14	35.0	21	52.5	5	12.5	40	100.0
P2	0	0.0	4	10.0	7	17.5	22	55.0	7	17.5	40	100.0
P3	0	0.0	0	0.0	1	2.5	22	55.0	17	42.5	40	100.0
P4	0	0.0	0	0.0	2	5.0	28	70.0	10	25.0	40	100.0
P5	0	0.0	1	2.5	3	7.5	28	70.0	8	20.0	40	100.0

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

**Tabla 7**

*Autoconocimiento y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales*

*S.R.L.*

Dimensión 1: Autoconoci- miento	Variable Y: Satisfacción laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Indeciso	0	0.0	0	0.0	5	12.5	0	0.0	0	0.0	5	12.5
De acuerdo	0	0.0	5	12.5	14	35.0	10	25.0	0	0.0	29	72.5
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	1	2.5	3	7.5	2	5.0	6	15.0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>5</b>	<b>12.5</b>	<b>20</b>	<b>50.0</b>	<b>13</b>	<b>32.5</b>	<b>2</b>	<b>5.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

Conforme se observa en la tabla 6 frente a la dimensión del autoconocimiento el 52.5% están de acuerdo en que ayudan a otros compañeros a sentirse mejor cuando están deprimidos, el 55% de los colaboradores se mostraron de acuerdo con que felicitan a sus compañeros cuando han realizado alguna actividad bien, el 55% están de acuerdo en cuanto su estado de ánimo es positivo realizan mejor sus actividades, asimismo el 70% consideran que están de acuerdo que frente a los obstáculos utilizan su estado de ánimo positivo para persistir y no rendirse, por último, el 70% se muestran de acuerdo en cuanto a que usualmente se motivan a si mismo imaginándose obtener óptimos resultados en las actividades que desarrollan.

Estos resultados en la tabla 7 evidencian que el 72.5% están de acuerdo en que en su entorno laboral se percibe la dimensión del autoconocimiento en los colaboradores, lo que nos indica mayoría, este es un indicador de acuerdo con el



cuestionario que los colaboradores pueden identificar estados de ánimo como tristeza de sus compañeros y acuden a ayudarlos, así mismo felicitan por los logros obtenidos en sus áreas, empero también identifican su propio estado de ánimo, y frente a ello si es positivo o negativo reconocen con cuanta eficiencia realizan sus actividades.

El autoconocimiento como nos dice Goleman (2014) es esencial en el desarrollo y la toma de decisiones, como tal es la capacidad de reconocer y comprender tus propias emociones, pensamientos, fortalezas, debilidades, valores y motivaciones. Implica una autoevaluación honesta y reflexiva de quién eres, que quieres y como te relacionas con el mundo que te rodea. Otra parte importante es la conciencia emocional, que implica reconocer y comprender tus propias emociones en cada momento, esto permite tomar decisiones más conscientes y alineadas con tus valores y objetivos personales.

El autoconocimiento también implica una idea realista de tus habilidades y limitaciones, significa reconocer tus fortalezas y como puedes aprovecharlas, así como identificar áreas en las que puedas necesitar mejorar o desarrollarte. En la empresa IPCT Contratistas Generales SRL., se puede observar estas características en los colaboradores según indica las estadísticas frente al autoconocimiento. Ellos en su mayoría están de acuerdo en que perciben el autoconocimiento en su entorno laboral, lo que les permite tomar decisiones conscientes y alineadas con sus valores, así como desarrollar la confianza necesaria para enfrentar los desafíos y perseguir los objetivos con determinación, esto también implica ser más conscientes sobre el mundo en el que uno se relaciona.



En cuanto al 35% del personal administrativo están de acuerdo en cuanto al autoconocimiento, pero a la vez se encuentran en una condición de indeciso en la satisfacción laboral, podemos describir que los colaboradores pueden reconocer e identificar sus emociones frente a situaciones positivas o negativas, sin embargo, aún persisten algunas debilidades que en consecuencia alcanza un nivel de satisfacción laboral media. Esto nos indica que los colaboradores en un significativo porcentaje no se sienten muy realizados en su trabajo, no perciben su desarrollo personal y profesionalmente, así como el desarrollo de sus habilidades, y en ocasiones no disfrutan las funciones que realizan.

En la teoría de Goleman (2000), nos explica como la autoconciencia y autogestión emocional influyen en el éxito laboral y la satisfacción personal. El autoconocimiento forma un papel fundamental en la alineación con los valores y habilidades, por ejemplo, cuando trabajas en un entorno que coincide con tus valores y habilidades te permite hacer lo que mejor sabes, es más probable que te sientas satisfecho con tu trabajo.

También nos dice que el autoconocimiento ayuda a tomar decisiones laborales que estén en línea con tus metas y aspiraciones personales, lo mismo sucede con el estrés y la presión laboral que ayuda a gestionarlo de manera más efectiva, ya que puedes identificar cuando buscar apoyo o establecer límites saludables en el trabajo. Un indicador importante es el desarrollo personal, con el autoconocimiento te permite ser más consciente de tus áreas de mejora, aprendizaje y crecimiento. Esto permite buscar oportunidades de desarrollo profesional que ayuden a alcanzar un máximo potencial en el trabajo. El crecimiento personal y profesional está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral (Goleman, 2014).



En concordancia con Palma (2004), nos indica que si un colaborador no se siente autorrealizado en su trabajo es muy probable que su nivel de satisfacción disminuya, la productividad, y su desempeño en sus funciones. El sentirse autorrealizado en tu trabajo implica el conocimiento de uno mismo, ser capaces de identificar y reconocer como me siento con lo que estoy realizando. Y finalmente Rojas (2019) resalta la importancia del autoconocimiento para identificar las dificultades, negatividades y situaciones que nos rodean, conocernos, para saber actuar de la manera más consciente y positiva para ser más felices, con la finalidad de alcanzar la satisfacción. Desde el campo profesional en el área de Bienestar Social es importante seguir contribuyendo en el fortalecimiento de las habilidades para desarrollar en los colaboradores la conciencia emocional, liderazgo, a través de la valoración de uno mismo.

#### 4.1.2. Resultados para el objetivo específico 2

Describir la relación entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**Tabla 8**

*Empatía. I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023.*

Ítems de la Empatía	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P6	0	0.0	9	22.5	15	37.5	13	32.5	3	7.5	40	100.0
P7	0	0.0	1	2.5	38	95.0	0	0.0	1	2.5	40	100.0
P8	0	0.0	4	10.0	17	42.5	15	37.5	4	10.0	40	100.0
P9	4	10.0	10	25.0	11	27.5	12	30.0	3	7.5	40	100.0
P10	3	7.5	11	27.5	13	32.5	9	22.5	4	10.0	40	100.0

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

**Tabla 9**

*Empatía y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L.*

Dimensión 2: Empatía	Variable Y: Satisfacción laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	3	7.5	7	17.5	0	0.0	0	0.0	10	25.0
Indeciso	0	0.0	2	5.0	11	27.5	0	0.0	0	0.0	13	32.5
De acuerdo	0	0.0	0	0.0	2	5.0	12	30.0	1	2.5	15	37.5
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.5	1	2.5	2	5.0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>5</b>	<b>12.5</b>	<b>20</b>	<b>50.0</b>	<b>13</b>	<b>32.5</b>	<b>2</b>	<b>5.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

En la tabla 8 el 37.5% de los colaboradores se muestran indecisos frente al reconocimiento de las emociones que están sintiendo sus compañeros. Además, el 95% percibe que, ante las actividades o problemas, hay indecisión en cuanto al apoyo entre las distintas áreas. Un 42.5% considera que el apoyo entre colegas se da solo a veces, ubicándolo en una escala de indecisión. Solo el 30% está de acuerdo en que, a nivel personal, están atentos a las preocupaciones y opiniones de sus compañeros de trabajo, mientras que el resto se sitúa entre indecisos y totalmente en desacuerdo. Finalmente, el 32.5% se muestran indeciso en cuanto a la cooperación, lo que indica que solo a veces se practica la cooperación en su entorno laboral.

De acuerdo con la tabla 9 solo el 37.5% están de acuerdo que se da la empatía en su entorno laboral, el porcentaje restante se muestran indecisos y en desacuerdo. Esto se interpreta que los colaboradores a veces reconocen las emociones que están sintiendo sus compañeros, no es muy frecuente que frente a



las actividades, situaciones estresantes o problemas que se dan no se apoyan entre todas las áreas y/o compañeros, no son constantemente atentos con los demás en cuanto pueden estar pasando por alguna situación preocupante o cuando dan alguna opinión, y finalmente perciben que en su entorno laboral no se practica constantemente la cooperación.

De acuerdo con Rojas (2019) la empatía implica entender y experimentar los sentimientos de otra persona, así como ponerse en su lugar para comprender su perspectiva. Se destaca que la empatía es una herramienta esencial en nuestras interacciones con los demás. Además, se menciona que científicamente la empatía desencadena la liberación de oxitocina en el cerebro, una sustancia química asociada con el vínculo social y la generación de confianza. La empatía es crucial para nuestras relaciones sociales, ya que nos ayuda a conectarnos con los demás, comprender sus emociones y comportamientos, y construir relaciones más sólidas y significativas.

Para BarOn (2006) la empatía es fundamental para desarrollar la conciencia social, como ejemplo, una persona al ser empático es capaz de percibir y responder a las necesidades y experiencias de los demás, lo que contribuye a una comprensión más profunda de la diversidad de perspectivas y realidades dentro de un grupo social. Esta conciencia social fomenta la inclusión, el respeto y la cooperación entre los miembros del grupo.

BarOn engloba la empatía dentro del componente interpersonal, pero también lo relaciona la empatía con la responsabilidad social, es aquí donde nos explica que la empatía desempeña un papel crucial, ya que permite a las personas preocuparse por los demás y asumir responsabilidades grupales. Las personas con



una alta responsabilidad social no solo se preocupan por su propio bienestar, sino que también se comprometen con el bienestar y el beneficio de los demás miembros de la comunidad. Es decir, la responsabilidad social se nutre de la empatía, pues las personas que son más empáticas son más propensas a mostrar preocupación por los demás y a asumir responsabilidades grupales en beneficio del conjunto de la comunidad.

El porcentaje del 30% en la tabla 9 indica que los colaboradores se muestran de acuerdo en cuanto con la empatía y la satisfacción laboral, y el 27.5% se muestran indecisos. Esto nos muestra que la mitad del personal administrativo se encuentra en el punto intermedio entre niveles bajos y altos. Es decir, estas personas muestran una capacidad razonable para comprender y compartir los sentimientos de los demás, pero podrían tener margen para mejorar en este aspecto, de igual manera con la satisfacción laboral que la perciben en un punto medio. Esto es un punto de partida útil para identificar áreas de mejora en el ambiente laboral, así como oportunidades para fortalecer las relaciones interpersonales y la calidad de trabajo en equipo.

La relación entre la empatía y la satisfacción laboral es significativa y puede influir en varios aspectos dentro del entorno laboral, por ejemplo, en la mejora de las relaciones interpersonales, la empatía fomenta la escucha activa, una mejor comunicación, comprensión y conexión con los compañeros, lo que puede crear un ambiente laboral más positivo y colaborativo. Cuando los colaboradores sienten que son comprendidos y apoyados por sus colegas, es más probable que experimenten satisfacción en su trabajo. La empatía también facilita la resolución de conflictos al permitir que se comprendan los puntos de vista y preocupaciones, esto conduce a un ambiente de trabajo más armonioso y reducir el estrés

relacionado con los conflictos laborales, lo que a su vez contribuye a una mayor satisfacción laboral. En resumen, la empatía desempeña un rol importante para la promoción de la satisfacción laboral.

Dentro del área de Bienestar Social, esta es una dimensión significativa que se debe mejorar inmediatamente, buscar estrategias para mejorar las habilidades de equipo, fortalecer la colaboración y cooperación y practicar la escucha activa, indicadores que se pueden mejorar a través de capacitaciones, revisión y recojo de información y el seguimiento a nivel de caso y grupo continuamente.

#### 4.1.3. Resultados para el objetivo específico 3

Conocer la relación entre el manejo de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**Tabla 10**

*Manejo de relaciones interpersonales. I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023.*

Ítems del Manejo de relaciones interpersonales	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P11	0	0.0	4	10.0	16	40.0	15	37.5	5	12.5	40	100.0
P12	0	0.0	12	30.0	15	37.5	11	27.5	2	5.0	40	100.0
P13	0	0.0	9	22.5	16	40.0	12	30.0	3	7.5	40	100.0
P14	0	0.0	15	37.5	12	30.0	9	22.5	4	10.0	40	100.0
P15	1	2.5	13	32.5	11	27.5	12	30.0	3	7.5	40	100.0

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

**Tabla 11**

*Manejo de relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T.*

*Contratistas Generales S.R.L.*

Dimensión 3: Manejo de relaciones interpersonales	Variable Y: Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	5	12.5	8	20.0	0	0.0	0	0.0	13	32.5
Indeciso	0	0.0	0	0.0	11	27.5	2	5.0	0	0.0	13	32.5
De acuerdo	0	0.0	0	0.0	1	2.5	10	25.0	0	0.0	11	27.5
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.5	2	5.0	3	7.5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>5</b>	<b>12.5</b>	<b>20</b>	<b>50.0</b>	<b>13</b>	<b>32.5</b>	<b>2</b>	<b>5.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

Tal como se visualiza en la tabla 10, en mayor medida, el 40% se muestran indecisos en cuanto brindan seguridad para que sus compañeros puedan confiar en ellos, lo que se interpreta que en ocasiones se practica la comprensión entre compañeros. Así también el 37.5% se encuentran indecisos frente a la práctica de una comunicación efectiva en su entorno laboral, y el porcentaje siguiente consideran en desacuerdo una buena comunicación efectiva. Además, el 40% de los colaboradores están indecisos en cuanto a las relaciones positivas que mantienen con sus compañeros. Y por último el 32.5% están en desacuerdo que en su entorno laboral se practique relaciones de confianza y respeto mutuo, el resto de los colaboradores consideran que en ocasiones si existe relaciones de confianza y respeto, ubicándose en una escala de indeciso y de acuerdo.



Como se da a conocer en la tabla 11 el 32.5% se muestran indecisos frente al manejo de relaciones interpersonales y el otro 32.5% se muestran en desacuerdo, lo que nos indica que el 65% de los colaboradores se encuentran en escalas medias y bajas en cuanto al buen manejo de relaciones interpersonales en su entorno laboral.

De acuerdo con las respuestas del cuestionario frente a esta dimensión se describe que entre compañeros no sienten un buen grado de confianza y seguridad en sus compañeros, así mismo, evalúan que en su entorno laboral no siempre se practica una comunicación efectiva, no se trata solo de hablar, sino también de escuchar, prestar atención y mostrar interés. Por otro lado, también existe cierta dificultad al entablar y mantener relaciones positivas entre compañeros, y relaciones de confianza y respeto mutuo, cada colaborador es totalmente distinto, en su carácter, en la forma que gestiona sus emociones, en su perspectiva de ver las cosas; entablar buenas relaciones interpersonales en el trabajo demanda mucho esfuerzo, cada acción y reacción que tengan los colaboradores pueden contribuir o no al ambiente laboral.

Según Rojas (2019) y Goleman (2014), nos explican cómo funciona las emociones en las relaciones que tenemos con los demás, para ello nos explican a través de los estudios realizados por LeDoux, las emociones son reacciones frente a estímulos exteriores, la importancia de estas se concentra en gestionarlas de manera inteligente, para beneficio de nosotros frente a distintas situaciones, por lo contrario puede ocasionarnos reacciones negativas no solo con respecto a uno sino también se ve involucrado el círculo que nos rodea.



El manejo de relaciones interpersonales se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con otras personas en diversos contextos sociales y profesionales. Parte del manejo de relaciones interpersonales se describe a la comunicación efectiva, la práctica de la empatía, que involucra la comprensión de los demás, las habilidades sociales como la capacidad de trabajar en equipo y la capacidad de adaptarse a diferentes situaciones sociales, y la resolución de conflictos relacionada directamente para llegar a soluciones mutuamente beneficiosas y constructivas, sin perjudicar en las relaciones laborales sino por lo contrario utilizarlas beneficiosamente, eso es el manejo de relaciones interpersonales (Goleman, 2014).

El 27.5% según se muestra en la tabla 11, se encuentran indecisos frente al correcto manejo de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, y el 25% se muestran de acuerdo. Esto indica que más de la mitad de los colaboradores tienen habilidades interpersonales que se sitúan en un punto medio entre ser muy efectivos en el manejo de relaciones interpersonales y tener dificultades significativas en este aspecto. Es decir, estas personas tienen la capacidad de interactuar y relacionarse con otros de manera razonable, pero puede haber margen para mejorar estas habilidades, del mismo modo lo que señala el punto medio de satisfacción. Esto indica una oportunidad para mejorar las habilidades de comunicación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, así como para abordar posibles áreas donde se puede mejorar la satisfacción y bienestar laboral con respecto a fortalecer su manejo de relaciones interpersonales.

En concordancia con Palma (2005), la satisfacción laboral no solo está relacionada con aspectos individuales del trabajo, sino también con la calidad de relaciones con los compañeros de trabajo. El apoyo moral, seguridad, confianza y





la camaradería entre colegas contribuyen significativamente al sentimiento general de satisfacción laboral. Por ejemplo, cuando los colaboradores se sienten respaldados y valorados por sus compañeros, es más probable que experimenten una mayor satisfacción en su entorno laboral. Palma también nos indica que la satisfacción laboral se experimenta especialmente durante las actividades laborales habituales que se comparten con los compañeros, esto sugiere que la colaboración y la interacción regular con los colegas son aspectos fundamentales para promover un ambiente laboral satisfactorio. En síntesis, la satisfacción laboral esta influenciada por la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, este es un aspecto fundamental para promover un ambiente laboral positivo y productivo.

Como Trabajadores Sociales en el área de Bienestar social dentro de las funciones y pilares para el bienestar del colaborador es propiciar un ambiente cálido, siendo las relaciones interpersonales punto clave, para la comprensión de los demás, resolución de conflictos y mejor comunicación, por ello es fundamental mejorar y contribuir al manejo de relaciones interpersonales a corto, mediano y largo plazo.

#### **4.1.4. Resultados que responden al objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**Tabla 12**

*Inteligencia emocional y satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas*

*Generales S.R.L.*

Variable X: Inteligencia emocional	Variable Y: Satisfacción laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Indeciso	0	0.0	5	12.5	17	42.5	0	0.0	0	0.0	22	55.0
De acuerdo	0	0.0	0	0.0	3	7.5	12	30.0	0	0.0	15	37.5
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	2.5	2	5.0	3	7.5
Total	0	0.0	5	12.5	20	50.0	13	32.5	2	5.0	40	100.0

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

**Tabla 13**

*Dimensiones de la inteligencia emocional*

Variable X: Inteligencia emocional	Autoconocimiento		Empatía		Manejo de relaciones interpersonales	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	10	25.0	13	32.5
Indeciso	5	12.5	13	32.5	13	32.5
De acuerdo	29	72.5	15	37.5	11	27.5
Totalmente de acuerdo	6	15.0	2	5.0	3	7.5
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

**Tabla 14**

*Dimensiones de la satisfacción laboral*

Variable Y: Satisfacción laboral	Grado de relaciones laborales		Desarrollo Personal		Desempeño de tareas	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
En desacuerdo	13	32.5	9	22.5	3	7.5
Indeciso	15	37.5	16	40.0	14	35.0
De acuerdo	9	22.5	12	30.0	17	42.5
Totalmente de acuerdo	3	7.5	3	7.5	6	15.0
Total	40	100.0	40	100.0	40	100.0

**Nota:** Elaborado por la investigadora.

Lo que indica en la tabla 12, el 55% del personal administrativo señalan que están indecisos en cuanto a la inteligencia emocional en su entorno laboral y solo el 37.5% se muestran de acuerdo, esto se interpreta que la mayoría de los colaboradores perciben en ocasiones la inteligencia emocional en su entorno laboral, también se puede interpretar que los colaboradores no tienen una opinión clara o definida sobre su inteligencia emocional, en cuanto al otro porcentaje indica que una proporción significativa, aunque no mayoritaria percibe positivamente la afirmación. Estos porcentajes posicionan a la inteligencia emocional en una escala de medio a bueno. Frente a este resultado se puede analizar detenidamente en la tabla 13, que también se realizó un análisis minucioso anterior en los objetivos específicos.

Podemos describir que la inteligencia emocional en los colaboradores de acuerdo con sus dimensiones el 72.5% están de acuerdo frente al autoconocimiento en su entorno laboral, lo que indica que los colaboradores del personal administrativo tienen en su mayoría conciencia emocional, la capacidad



de reconocer e identificar sus emociones y las de las demás, así como la valoración de uno mismo, frente a diversas situaciones.

Solo el 37.5% se muestran de acuerdo frente a la empatía, y el resto se ubican en escalas de indeciso y en desacuerdo, lo que señala que solo un poco más de la mitad practica la empatía en su ambiente laboral, sin embargo, esto es un indicador que se tiene que fortalecer y trabajar, también frente a las habilidades que tienen en equipo, practicar más la cooperación y colaboración, y la escucha activa, mejorar y trabajar más en la empatía genera satisfacción y también las buenas relaciones laborales.

Y el 32.5% se muestran indecisos frente al manejo de las relaciones interpersonales, y el otro 32.5% están en desacuerdo, esto señala que en mayoría los colaboradores no tienen una opinión clara o se sienten neutral frente a la afirmación. Indicador que nos inmiscuye en trabajar más en esta dimensión, acerca de la comprensión de los demás, la resolución de conflictos y la comunicación efectiva, trabajar en las habilidades de interactuar efectivamente con otras personas, herramienta fundamental para construir relaciones sólidas y productivas en el contexto laboral.

Goleman (2014), nos dice que manejar situaciones emocionales en el trabajo implica ser capaz de abordar los problemas de manera efectiva, esto requiere habilidades como saber escuchar activamente para comprender las preocupaciones de los demás, establecer lazos de confianza y entendimiento para fomentar una comunicación abierta y honesta, ser capaz de persuadir con recomendaciones o soluciones que sean beneficiosas para todos los involucrados. Al desarrollar habilidades emocionales, como la empatía, comunicación efectiva



y la resolución de conflictos, se fortalecen las relaciones entre colegas, esto crea un ambiente laboral más colaborativo y solidario, donde los colaboradores se sienten valorados y apoyados, lo que a su vez contribuye a un clima laboral positivo y productivo.

Las empresas que fomentan un ambiente donde se valora la inteligencia emocional pueden experimentar beneficios en términos de productividad, retención de empleados y satisfacción. Como idea fundamental es la importancia de identificar, evaluar y fortalecer los componentes de la inteligencia emocional, esto implica trabajar en el desarrollo personal de los colaboradores para que puedan gestionar sus emociones de manera efectiva, comprender y responder a las emociones de los demás, y construir relaciones interpersonales sólidas y positivas en el ambiente laboral. Integrar la inteligencia emocional en la cultura organizacional y promover su desarrollo a nivel individual puede tener beneficios significativos para el éxito a largo plazo de la empresa (Goleman, 2014).

Para la variable satisfacción laboral el 50% de los colaboradores se muestran en una escala indeciso, lo que nos indica que la mayoría de los colaboradores su satisfacción laboral no es alta ni baja, sino que se ubica en un punto medio, sin embargo, este resultado también indica que los colaboradores están indecisos sobre su satisfacción laboral, revela una situación de incertidumbre o neutralidad generalizada. Esto sugiere la necesidad de poner más atención en el meollo de las causas y desarrollar estrategias para mejorar la satisfacción laboral.

Analizando las dimensiones de la variable Y, como se muestra en la tabla 14, encontramos como porcentaje máximo el 37,5% se muestran indecisos frente



al grado de relaciones laborales en su entorno laboral, y el 32,5% están en desacuerdo, lo que nos indica que en su mayoría con respecto a esta dimensión perciben de una satisfacción a insatisfacción, con los resultados podemos ver que los colaboradores no perciben buenas relaciones laborales en su ambiente de trabajo, en algunas ocasiones son muy conflictivas, existen miramientos, no se practica la solidaridad, colaboración y el trabajo en equipo entre las áreas.

El desarrollo personal infiere un 40% ubicada en una escala de indeciso, indicador que nos muestra por mejorar y trabajar más en el desarrollo personal de sus colaboradores para que alcancen una completa satisfacción, como, por ejemplo, otorgándoles apoyo para que se puedan capacitar tanto en habilidades como conocimientos. Y el desempeño de tareas que alcanza el 42.5% se muestran de acuerdo frente a esta dimensión, lo que nos indica responsabilidad de los colaboradores en sus actividades, además sienten que sus tareas son una gran contribución a la institución, empero donde se encuentra una debilidad es que identifican por parte de sus superiores poco o nada valoran y aprecian el trabajo que realizan, situación que se tiene que mejorar para bienestar de los colaboradores.

De acuerdo con Palma (2005), nos dice que cuando los empleados están motivados y satisfechos con su trabajo y el ambiente laboral, tienden a ser más comprometidos y dedicados a sus tareas. Esta mayor dedicación se traduce en mejores resultados y mayor productividad para la empresa. La satisfacción laboral se refiere a la actitud de complacencia que los empleados experimentan cuando se sienten valorados en su trabajo y ven cumplidas sus expectativas por parte del empleador. Esto puede incluir aspectos como el reconocimiento por el trabajo realizado, la remuneración adecuada, los beneficios laborales y un ambiente de



trabajo positivo y colaborativo. Cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y satisfechos en su trabajo, es más probable que experimenten un mayor nivel de bienestar emocional y psicológico, lo que a su vez puede conducir a una mayor motivación y compromiso con sus responsabilidades laborales.

Finalmente, el 42.5%, el porcentaje más alto confirma que los colaboradores de la empresa se mostraron indeciso en que hubo adecuada inteligencia emocional y también se mostró indeciso en que hubo adecuada satisfacción laboral. Para ello Goleman (2000) y Hernández (2022), con sus estudios enfatizan que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionadas y pueden influirse mutuamente. La inteligencia emocional puede influir en la satisfacción laboral al ayudar a los empleados a comprender y gestionar sus propias emociones, así como a relacionarse de manera efectiva con los demás en el entorno laboral. Las organizaciones que fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional entre sus empleados pueden promover un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio para todos.

Por lo que este resultado nos indica que ambas variables tienen el mismo nivel y por tal se necesita trabajar para aumentar el bienestar y satisfacción en los colaboradores. Como profesionales, de acuerdo con los resultados se torna importante trabajar la inteligencia emocional en los colaboradores desde el área de Bienestar Social, la cual mejoraría notablemente en el crecimiento de un nivel alto en la satisfacción laboral, resultados importantes que evidenciarían el bienestar y el incremento significativo en la satisfacción del colaborador, así como un incremento de la productividad en la empresa, alcanzando las metas en el área como de la empresa en su conjunto. El objetivo de promover la satisfacción laboral es mejorar el bienestar general del trabajador.

## 4.2. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. Los resultados obtenidos en la tabla 18 se evidencia un nivel de correlación positiva con intensidad muy alta Rho de Spearman (0,894). Es decir, a mayor inteligencia emocional, implica que la satisfacción laboral aumenta muy altamente, por tal la inteligencia emocional tiene una asociación significativa con la satisfacción laboral en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno.

En la actualidad las empresas no solo evalúan el coeficiente intelectual, sino que también prima el coeficiente emocional, el conjunto de estas orientan el éxito de una persona, de acuerdo con Goleman (2014), en su teoría plantea que no tenemos una sola mente sino dos: la pensante y emocional, estas interactúan para dar forma a nuestra vida, es así como un marco de factores emocionales que resaltan el potencial de un individuo para alcanzar el éxito laboral. Según Bar-On y Parker (2018), la inteligencia emocional representa un conjunto de competencias emocionales y sociales que influyen en gran medida en el comportamiento inteligente del individuo. Con el estudio que realizó Fleischhacker (2014) determina que las personas que conocen e identifican sus emociones y las de los demás en su mayoría son más eficaces en sus trabajos, esto se complementa que la IE desempeña un rol importante en el desempeño de su trabajo.

Los resultados obtenidos coinciden parcialmente con de la Cruz (2020), en su investigación denominada: “Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en Colombia”, quien concluye que la inteligencia emocional contribuye a percibir mejor y mantener una actitud positiva frente al trabajo y, por lo tanto, obtener una buena satisfacción laboral. Por otro lado también Aubert (2019), en su tesis: “Inteligencia





Emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital de Arequipa”, obtiene como resultados que ambas variables tienen una relación positiva muy alta, lo que indica que mientras más alto sea el nivel de inteligencia emocional se relaciona con altos niveles de satisfacción laboral y viceversa.

Según el objetivo específico 1, identificar la relación entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. Los resultados mostrados en la tabla 15 se evidencia un nivel de correlación positiva con intensidad media Rho de Spearman (0,557). Es decir, a mayor autoconocimiento, implica que la satisfacción laboral aumenta medianamente, de esta manera existe relación significativa entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno.

Según Goleman (2014), considera al autoconocimiento dentro de las cinco aptitudes básicas para la inteligencia emocional, la capacidad de conocerse en cada momento, reconocer las emociones y orientarlas a la toma de decisiones. Para BarOn (2006), ubica al autoconocimiento dentro del componente de inteligencia intrapersonal y lo relaciona con el autoconcepto, autoconciencia emocional, autoexpresión emocional y autorrealización, es decir el autoconocimiento como la conciencia emocional. Además, Rojas (2019), fundamenta que para desarrollar nuestro autoconocimiento es necesario conocernos, comprendernos y aceptarnos, el autoconocimiento nos permite alcanzar una mayor realización y bienestar emocional. Así mismo, Bucay (2000), nos dice que el autoconocimiento implica dedicarnos a trabajar en uno mismo para descubrirnos y construirnos, tener una comprensión más clara de nuestras fortalezas y debilidades.

Los resultados se asocian con la investigación de Álvarez (2018) titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal docente de la Institución



Educativa Diego Quispe Tito de Cusco”. Dicha investigación, tiene como resultados, una asociación estadística significativa baja entre la inteligencia emocional y la SL de los docentes, asimismo para sus dimensiones de estudio como el autoconocimiento y satisfacción laboral, en dicha investigación se acepta la hipótesis planteada la cual es, existe relación significativa entre la dimensión autoconocimiento y la satisfacción laboral en el personal docente de la institución educativa, lo que nos indica que si existe una relación entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral, de acuerdo al contexto de la institución educativa esta correlación es medianamente baja, pero se acepta la validez de la hipótesis.

Según el objetivo específico 2, describir la relación entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. Los resultados mostrados en la tabla 16 se evidencia un nivel de correlación positiva con intensidad muy alta Rho de Spearman (0,843). Es decir, a mayor empatía, implica que la satisfacción laboral aumenta muy altamente, esto nos permite indicar que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. De acuerdo con BarOn (2006), enfatiza que la empatía es crucial para desarrollar la conciencia social, además fortalece para ser un miembro confiable y cooperativo dentro de un grupo. Para Goleman (2014) la empatía se resume en percibir las emociones de los demás, ponernos en el lugar de otro, que sea una perspectiva ajena a la de uno mismo. Según Rojas (2019) considera que la empatía es una herramienta primordial para las relaciones sociales y contribuye significativamente en la forma que interactuamos con los demás.

Los resultados de esta investigación de acuerdo con esta dimensión coinciden con los resultados de Rodríguez (2021), en su investigación “Satisfacción laboral y empatía



del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.” Las conclusiones del estudio indican que hay una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la empatía en el personal asistencial del hospital público de Trujillo en 2021, con un nivel alto de significancia ( $p=0.000<0.005$ ) y una correlación débil ( $Rho= 0,379$ ).

Según el objetivo específico 3, conocer la relación entre el manejo de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. Los resultados mostrados en la tabla 17 se evidencia un nivel de correlación positiva con intensidad muy alta Rho de Spearman (0,904). Es decir, a mayor manejo de relaciones interpersonales, implica que la satisfacción laboral aumenta muy altamente, por lo cual existe relación significativa entre el manejo de relaciones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. Al respecto, con la teoría de BarOn (2006), las relaciones interpersonales establecen y mantienen relaciones satisfactorias con los demás. Según Rojas (2019) afirma que las relaciones positivas no solo contribuyen a hacernos más felices, sino también a estar más saludables, esta es la base para entablar relaciones apropiadas y crear un ambiente laboral más cordial. El manejo de relaciones interpersonales es la base de todo vínculo afectivo.

Los resultados de la investigación coinciden con la investigación de Gastañadú (2020), que tiene como título: “Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en una unidad médico legal de Lima”, este estudio tiene como resultados que evidentemente existe una relación significativa entre las variables de Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad Médico Legal. De igual manera se coincide la tesis de Veramendi (2022): “Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del centro de salud Huaura, 2021”. Obteniendo como resultado, una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción

laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Huaura en 2021. Esta dimensión, se enlaza con ambas investigaciones al concluir que el manejo de relaciones interpersonales tiene relación significativa alta con la satisfacción laboral.

#### 4.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

##### 4.3.1. Comprobación de la hipótesis específico 1

**H1.** Existe relación significativa entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**H0.** No existe relación significativa entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

##### *Regla de decisión*

p-valor  $>0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

p-valor  $<0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

##### **Tabla 15**

*Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 1*

		Satisfacción laboral
	Rho	0,557
Autoconocimiento	p	0,000
	N	40

**Nota:** El cuadro muestra el Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

### **Análisis estadístico**

Tal como se visualiza en la tabla hubo un valor  $p$  de 0,000 ( $p < 0,05$ ). De manera que se puede dar rechazo a la  $H_0$ . Por lo cual, existe relación significativa entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023. A su vez, el coeficiente Rho de 0,557, muestra que la relación fue positiva, con intensidad media. Es decir, a mayor autoconocimiento, implica que la satisfacción laboral aumenta medianamente.

#### **4.3.2. Comprobación de la hipótesis específica 2**

**H1.** Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**H0.** No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

#### ***Regla de decisión***

$p$ -valor  $>0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

$p$ -valor  $<0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

**Tabla 16**

*Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 2*

		Satisfacción laboral
	Rho	0,843
Empatía	p	0,000
	N	40

**Nota:** El cuadro muestra el Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

### **Análisis estadístico**

Conforme se visualiza en la tabla 16, nos indica que hubo un valor p de 0,000 valor que es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ). De manera que se puede dar rechazo a la hipótesis nula, esta decisión estadística permite indicar que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023. A su vez, el coeficiente Rho de 0,843, muestra que la relación fue positiva, con intensidad muy alta. Es decir, a mayor empatía, implica que la satisfacción laboral aumenta muy altamente.

#### **4.3.3. Comprobación de la hipótesis específica 3**

**H1.** Existe relación significativa entre el manejo de relaciones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**H0.** No existe relación significativa entre el manejo de relaciones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

### ***Regla de decisión***

p-valor  $>0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

p-valor  $<0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

### **Tabla 17**

*Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo específico 3*

		Satisfacción laboral
Manejo de relaciones interpersonales	Rho	0,904
	p	0,000
	N	40

**Nota:** El cuadro muestra el Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

### **Análisis estadístico**

Se observa en la tabla que hubo un valor p de 0,000 ( $p < 0,05$ ). De manera que se puede dar rechazo a la  $H_0$ . Por lo cual, existe relación significativa entre el manejo de relaciones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023. A su vez, el coeficiente Rho de 0,904, muestra que la relación fue positiva, con intensidad muy alta. Es decir, a mayor manejo de relaciones interpersonales, implica que la satisfacción laboral aumenta muy altamente.

#### 4.3.4. Comprobación de la hipótesis general

**H1.** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

**H0.** No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

##### ***Regla de decisión***

p-valor  $>0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

p-valor  $<0,05$  (nivel de significancia): Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

#### **Tabla 18**

*Comprobación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el objetivo general*

		Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Rho	0,894
	p	0,000
	N	40

**Nota:** El cuadro muestra el Coeficiente de correlación Rho de Spearman – SPSS.

##### **Análisis estadístico**

Según se aprecia en la tabla hubo un valor p de 0,000 ( $p < 0,05$ ). Por lo cual se permite dar rechazo a la H0. Esto quiere decir que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal





administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.

Asimismo, el coeficiente Rho de 0,894, muestra que la relación fue positiva, con intensidad muy alta. Es decir, a mayor inteligencia emocional, implica que la satisfacción laboral aumenta muy altamente.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La inteligencia emocional tiene relación significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno -2023. Lo que muestra que a mayor inteligencia emocional aumenta positivamente la satisfacción laboral. Esto se sustenta con el valor de significancia de (0,000) y un coeficiente de Rho Spearman de (0,894). La inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral al ayudar a los colaboradores a comprender y gestionar sus emociones, así como a mejorar sus relaciones interpersonales con los demás en su entorno laboral, promoviendo de esta manera un ambiente laboral más saludable y muy satisfactorio para todos.

**SEGUNDA:** Se evidencia la relación entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno. Lo que indica que si el autoconocimiento de los colaboradores aumenta influye medianamente en la satisfacción laboral. Este valor se encuentra respaldado con un nivel de significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0,557). La autoconciencia y la autogestión emocional influyen en el éxito laboral y la satisfacción. El autoconocimiento forma un rol fundamental en la alineación con los valores y habilidades, por lo tanto, si un colaborador no se siente autorrealizado en su trabajo es muy probable que su nivel de satisfacción disminuya.

**TERCERA:** Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales



S.R.L. Puno., esto se interpreta que si la empatía aumenta en los colaboradores se evidencia un incremento alto de la satisfacción laboral, esta relación ha sido respaldado con un nivel de significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0,843). La empatía promueve la escucha activa, mejora la comunicación y facilita la comprensión y conexión entre los compañeros de trabajo. Esto no solo crea y refuerza un ambiente laboral más colaborativo y positivo, sino que también contribuye significativamente a una mayor satisfacción laboral. De esta manera la empatía desempeña un papel crucial en la promoción de la satisfacción en el entorno laboral.

**CUARTA:** El manejo de relaciones interpersonales tiene relación significativa con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L. Puno., esto se traduce que mientras el buen manejo de relaciones interpersonales aumente también se verá el incremento de la satisfacción laboral, este vínculo ha sido respaldado con un nivel de significancia de (0,000) y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0,904). La satisfacción laboral no solo está relacionada con aspectos individuales del trabajo, sino que también se ve influenciada por las relaciones interpersonales con los compañeros. Cuando los colaboradores se sienten respaldados y valorados por sus colegas, es muy probable que experimenten una mayor satisfacción laboral. Por tanto, las relaciones interpersonales son un aspecto fundamental para promover un mejor ambiente laboral y, en consecuencia, incrementar la satisfacción laboral.



## VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L., que fortalezca y promueva lazos de identidad entre sus colaboradores a través del área de Bienestar Social y Recursos Humanos, abarcando distintas áreas como Administración, Producción, Recursos Humanos, Logística, Contabilidad y Bienestar Social. Para contribuir a un mejor clima laboral, más saludable y satisfactorio, en beneficio de los colaboradores.
- SEGUNDA:** Al área de Bienestar Social, que desarrolle un plan de trabajo enfocado a fortalecer la inteligencia emocional a todo el personal administrativo de la empresa. De esta manera se verá un incremento en la satisfacción laboral y bienestar de los colaboradores. Así como poner el foco en las necesidades sociales de los colaboradores dentro de la organización.
- TERCERA:** Al personal administrativo de la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L., se les recomienda mejorar su predisposición hacia las actividades, con el objetivo de fortalecer sus habilidades de trabajo en equipo, mejorar las relaciones interpersonales en el clima laboral y aumentar la empatía con sus compañeros.
- CUARTA:** A la Facultad de Trabajo Social, mediante la plana docente, quienes son la primera línea de contacto de los estudiantes, que fomenten la producción de conocimientos e investigaciones en el tema. Asimismo, que los estudiantes puedan conocer e insertarse en las funciones del área de Bienestar Social, para beneficio de una mejor intervención profesional en



el área, y construir nuevas estrategias de intervención que hagan frente a las nuevas necesidades sociales.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Chávez, L. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018* [Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33624>
- Apaza Pinto, Y. T., & Carrillo Cusi, G. G. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS (OS) DEL HOSPITAL REGIONAL JPM-PNP, AREQUIPA 2017* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5363>
- Argomedo, D., & Rodríguez, V. (2019). Facultad de negocios internacionales. *Universidad Privada Del Norte*, 31.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Armas, E. (2017). *AUTOENGAÑO: AUTOCONOCIMIENTO Y AUTOESTIMA SELF-DECEPTION: SELF-KNOWLEDGE AND SELF-ESTEEM*.  
<https://www.researchgate.net/publication/321254389>
- Atencio Mendoza, C. M. R. (2020). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ARTE DE LA UNA - PUNO, 2019 - I* [UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14504>
- Aubert Cervantes, L. M. (2019). Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral en Trabajadores de una municipalidad distrital [Universidad católica de Santa María]. In *Universidad Católica De Santa María* (Vol. 0, Issue 0).  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9669>
- BarOn, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *University of Texas Medical Branch*.  
<https://www.researchgate.net/publication/6509274>
- BarOn, R., & Parker, J. D. A. (2018). *BarOn: inventario de inteligencia emocional de BarOn (EQ-i:YV)*. Tea.



- Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16(1), 27–40.
- Bucay, J. (2000). *El camino de la autodependencia*. <https://es.pdfdrive.com/el-camino-de-la-felicidad-e195261564.html>
- Chucuya Sagua, R. E., & Sucasaca Sucasaca, M. V. (2021). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO ALL WAYS TRAVEL PUNO-2020* [UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16023>
- De la Cruz, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *UNIMAR*, 38.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/447/4471931003/index.html>
- De la Villa, M., & Ganzo, S. (2018). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES ESPAÑOLES. *Psicología Desde El Caribe*, 35(1), 55–82. <https://doi.org/10.14482/psdc.33.2.7278>
- El Peruano. (2022a). La inteligencia emocional laboral. *El Peruano*.
- El Peruano. (2022b, October 9). *Minsa: La educación emocional es una herramienta para cuidar la salud mental*.  
<https://www.elperuano.pe/noticia/193552-minsa-la-educacion-emocional-es-una-herramienta-para-cuidar-la-salud-mental-desde-la-ninez>
- Eugenio, K. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE NIVEL II – I DEL DISTRITO DE BAMBAMARCA, PROVINCIA HUALGAYOC, DEPARTAMENTO CAJAMARCA*.
- Fleischhacker Pérez, I. A. (2014). “*INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*” (ESTUDIO REALIZADO CON EL



*PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR  
IMÁGENES, POLICLÍNICA*). Universidad Rafael Landívar.

- Flores, Y., Mora, D., Pedroza, C., Quezada, B., & Varona, I. (2009).  
*INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EMPRESA*. Instituto Politécnico  
Nacional.
- Gastañadú, E. (2020). *RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN UNA UNIDAD MEDICO LEGAL DE LIMA, 2020*  
[Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8187>
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Empresa*.  
[http://www.alipso.com/monografias/inteligencia\\_emocional](http://www.alipso.com/monografias/inteligencia_emocional)
- Goleman, D. (2014). *La Inteligencia Emocional*. <http://LeLibros.org/>
- Hernández, N. (2022). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL como detonador de éxito  
del Emprendedor*. [https://1library.co/document/z3d9wgnm-la-inteligencia-  
emocional.html](https://1library.co/document/z3d9wgnm-la-inteligencia-emocional.html)
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. In C. Fernández & P.  
Baptista (Eds.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (sexta  
edición, Vol. 53, Issue 9). [booksmedicos.org](http://booksmedicos.org)
- Hernández Rivas, K. S. (2018). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Huygens, C. (2021). *Método hipotético deductivo*. 1–7.
- LeDoux, J. (1999). *The Emotional Brain*.  
[https://www.researchgate.net/publication/264416482\\_The\\_Emotional\\_Brai  
n\\_Revisited](https://www.researchgate.net/publication/264416482_The_Emotional_Brain_Revisited)
- LeDoux, J. (2003). The Emotional Brain, Fear, and the Amygdala. *Cellular and  
Molecular Neurobiology*, 23(5).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1023/A:1025048802629>
- LeDoux, J. (2007). *The amygdala*. 17, 1–7.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cub.2007.08.005>





- Magallanes Correa, M. N. (2022). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802861020/index.html>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, June 17). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. OMS.
- Palma Carrillo, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC Manual (1ª Edición)*.
- Palma, S. (2005). *ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC*.
- Poder Judicial. (2024). *Bienestar Social del Poder Judicial*.  
[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/BienestarSocial/s\\_bien\\_social/](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/BienestarSocial/s_bien_social/)
- Quinteros, J. (2011). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*.  
<http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>
- Quispe, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima*. Universidad Ricardo Palma.
- Rodríguez, M. (2021). *Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021* [Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82592>
- Rojas, M. (2019). *Cómo hacer que te pasen cosas buenas*. 2022.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, B. (2014). El proceso de investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral. *Metodología de La Investigación*.
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn. *Persona*, 8(1), 11–58.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Valencia, M. (2024, January 17). *Inteligencia Emocional para mi Empleabilidad*. Ministerio de Trabajo y Promoción Del Empleo - Pronabec.  
<https://www.gob.pe/institucion/pronabec/noticias/894501-sabias-que->



mejorar-tu-inteligencia-emocional-te-ayudara-a-conseguir-un-empleo-  
conoce-cinco-claves-que-te-ayudaran-en-tu-vida-laboral

Veramendi, Y. (2022). *RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE HUAURA, 2021* [Universidad Alas Peruanas].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12990/10454>

Vilca Peralta, S. J. (2022). *Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca periodo 2021* [Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17696>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>TÍTULO:</b> Inteligencia emocional y Satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.						
<b>LINEA DE INVESTIGACION:</b> Desarrollo humano y calidad de vida.						
<b>Problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.	<b>V.1. Inteligencia Emocional</b>	Autoconocimiento	- Conciencia emocional - Liderazgo de uno mismo	1-5
				Empatía	- Habilidades de equipo - Colaboración y cooperación - Escucha activa	6-10
			<b>V.2. Satisfacción Laboral</b>	Manejo de relaciones interpersonales	- Comprensión de los demás - Resolución de conflictos con mi entorno - Comunicación	11-15
				Grado de relaciones laborales	- Positivas - Conflictivas - Neutrales	16-20
				Desarrollo personal	- Oportunidad del trabajador - Realización personal	21-25
				Desempeño de tareas	- Valoración de las tareas cotidianas realizadas en el trabajo - Contribución al logro de la institución	26-30

<p>¿En qué medida la empatía se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, y Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?</p>	<p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, y Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.</p>	<p>Describir la relación entre la empatía y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, y Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.</p>					
<p>¿En qué medida el manejo de relaciones se relaciona con la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, y Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023?</p>	<p>Existe relación significativa entre el manejo de relaciones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, y Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.</p>	<p>Conocer la relación entre el manejo de relaciones y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, y Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno, 2023.</p>					

## ANEXO 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION DE DATOS
V1: Inteligencia Emocional	Se concierne con la capacidad de examinar e identificar los propios sentimientos y las de los demás. Así mismo, influye en la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás apropiadamente. (Magallanes Correa, 2022).	Las dimensiones e indicadores de esta variable serán adecuadas según el <b>Inventario de Bar – On (I-CE). La escala para este cuestionario está diseñada en un formato de escala Likert.</b>	Autoconocimiento  Empatía  Manejo de relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciencia emocional</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Valoración de uno mismo</li> <li>- Habilidades de equipo</li> <li>- Colaboración y cooperación</li> <li>- Escucha activa</li> <li>- Comprensión de los demás</li> <li>- Resolución de conflictos con mi entorno</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	Escala de Likert
V2: Satisfacción Laboral	Representación favorable o desfavorable que tienen los colaboradores sobre su trabajo, expresado a través del nivel de satisfacción que existe entre las expectativas que tienen los colaboradores con respecto al trabajo. (Apaza Pinto & Carrillo Cusi, 2018).	Las dimensiones e indicadores de esta variable serán adecuadas según el cuestionario de Satisfacción Laboral de la autora Sonia Palma. La escala está diseñada en un formato de escala Likert.	Grado de relaciones laborales  Desarrollo personal  Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positivas</li> <li>- Conflictivas</li> <li>- Neutrales</li> <li>- Oportunidad del trabajador</li> <li>- Realización personal</li> <li>- Valoración de las tareas cotidianas realizadas en el trabajo</li> <li>- Contribución al logro de la institución</li> </ul>	Escala de Likert



### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO						
A continuación, se presenta una serie de afirmaciones con relación al trabajo y a vuestra actividad en la misma. Por favor responda con absoluta franqueza y confianza marcando con una (X) la respuesta que crea por conveniente según su punto de vista.						
TA: Totalmente de acuerdo		(5)				
A: De acuerdo		(4)				
I: Indeciso		(3)				
D: En desacuerdo		(2)				
TD: Totalmente en desacuerdo		(1)				
Recuerde que no existe respuesta buena ni mala en este cuestionario, todas son consideradas importantes. Verifique haber marcado cada una de las afirmaciones, gracias.						
N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
<b>Variable: Inteligencia Emocional</b>						
<i>Dimensión: Autoconocimiento</i>						
1	Ayudo a otros a sentirse mejor cuando están deprimidos					
2	Felicito a mis compañeros cuando han hecho algo bien					
3	Cuando mi estado de ánimo es positivo realizo mejor mis actividades					
4	Ante los obstáculos utilizo mi estado de ánimo positivo para persistir y no rendirme					
5	Usualmente me motivo a mí mismo imaginándome obtener buenos resultados en las actividades que desarrollo					
<i>Dimensión: Empatía</i>						
6	Puedo reconocer las emociones que están sintiendo mis compañeros					
7	Frente a las actividades o problemas nos apoyamos entre todas las áreas					
8	Ofrezco apoyo a mis colegas durante situaciones estresantes					
9	Escucho atentamente las preocupaciones y opiniones de mis compañeros en el trabajo					
10	En mi entorno laboral se practica la cooperación					
<i>Dimensión: Manejo de Relaciones Interpersonales</i>						
11	Doy la seguridad para que mis compañeros puedan confiar en mí					
12	En mi entorno laboral practicamos una comunicación efectiva					
13	Establezco y mantengo relaciones positivas con mis demás compañeros					
14	En mi entorno laboral las relaciones laborales que existe mejoran la satisfacción en el trabajo					
15	Se establece relaciones de confianza y respeto mutuo en mi entorno laboral					



<b>Variable: Satisfacción Laboral</b>					
<b><i>Dimensión: Grado de Relaciones Laborales</i></b>					
16	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones				
17	Me agrada trabajar con mis compañeros				
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo				
19	Las interacciones entre empleados y empleadores son constructivas y respetuosas				
20	He observado un aumento de colaboración y trabajo en equipo en mi entorno laboral				
<b><i>Dimensión: Desarrollo Personal</i></b>					
21	Mi trabajo me permite desarrollarme personal y profesionalmente				
22	Disfruto de las funciones que realizo en mi trabajo				
23	Cada día me siento más realizado en mi trabajo				
24	Me siento muy feliz por los resultados que obtengo en mi trabajo				
25	Donde trabajo se dan programas de capacitación o cursos para mejorar mis habilidades y conocimientos en mi campo laboral				
<b><i>Dimensión: Desempeño de tareas</i></b>					
26	Las tareas que realizo contribuyen al logro de las metas con la institución				
27	Me siento realmente importante con las funciones que realizo				
28	Me siento capaz de manejar eficazmente las tareas y responsabilidades en mi puesto de trabajo				
29	Siento que mis superiores valoran y aprecian el trabajo que realizo				
30	He experimentado un aumento en la eficiencia y efectividad en mi trabajo como resultado de una mejor gestión de tareas				



## ANEXO 4: Validación de instrumento

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. Información General

Nombres y Apellidos del evaluador: Nilda Mabel Flores Chavez

Profesión: Trabajo Social

Grado Académico: Doctora en Administración

Título de Investigación: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023.

Instrumento motivo de evaluación: VALIDACIÓN

Autor del Instrumento: Leidy Eliana Pari Uscamayta

##### II. Aspectos de validación

(1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Aceptable (4) Buena (5) Excelente

Aspectos de validación de instrumentos		1	2	3	4	5	Observaciones y sugerencias
Criterios	Indicadores						
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de la investigación				X		
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en las variables y dimensiones					X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre si y con los conceptos que miden				X		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.					X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.					X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo con las dimensiones e indicadores.					X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.					X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos					X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuestas bien definidas.					X	
<b>Total</b>							

##### III. Promedio de valoración

##### IV. Opinión de aplicabilidad

Aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Puno, 25 de octubre del 2023

  
Dra. Nilda Mabel Flores Chavez  
DOCENTE F.T.S. - UNA





## ANEXO 5: Constancia que autoriza la aplicación del instrumento

**SOLICITUD:** Permiso para ejecutar Trabajo de Investigación

Lic. Yudith Choque Miranda

Jefa del Área de Bienestar Social

Yo, Leidy Eliana Pari Uscamayta, identificada con DNI N° 71392161, con domicilio en Jr. Pineda Arce 221 – Puno. Ante Ud. me presento respetuosamente y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado mis estudios en la carrera profesional de Trabajo Social en la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Solicito a Ud., permiso para realizar el presente trabajo de investigación titulado “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA INGENIERIA EN PROYECTOS, CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. PUNO, 2023”.

Investigación sin fines de lucro con el objetivo de determinar y conocer la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo en la empresa I.P.C.T. Contratistas Generales S.R.L.

Para la ejecución de esta investigación solicito su apoyo y colaboración, para la aplicación del instrumento de investigación y demás información que se requiera para cumplir con los objetivos de la presente investigación. Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud.

Puno, 30 de octubre del 2023







## ANEXO 7: Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Leidy Eliana Pari Uscamayta  
identificado con DNI 71392161 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal  
administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y  
Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno - 2023 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 30 de mayo del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 8: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Leidy Eliana Pari Uscamayta,  
identificado con DNI 71392161 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal  
administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y  
Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno - 2023 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 30 de mayo del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella