

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS ESTUDIANTES DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS Y MERCADEO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA**



**SHIRLEY ADRIANA FUENTES RODRÍGUEZ**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2020**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS ESTUDIANTES DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS Y MERCADEO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA**

**TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN ARTES, aprobado por Junta Directiva de la  
Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8  
Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del  
Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala,  
según Punto 4.2, sub-incisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto  
de 2018.**

**ASESOR: LIC. M. A. LARRY STUART SEGURA LETRÁN**

**AUTOR: SHIRLEY ADRIANA FUENTES RODRÍGUEZ**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2020**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA**

**Decano:** Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
**Secretario:** Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales  
**Vocal Primero:** Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez  
**Vocal Segundo:** MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio  
**Vocal Tercero:** Vacante  
**Vocal Cuarto:** BR.CC.LL Silvia María Oviedo Zacarías  
**Vocal Quinto:** P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE  
GRADUACIÓN**

Presidente: Msc. Mildred Guillen  
Secretario: Msc. Judith Morales  
Examinador: Msc. Brenda Caal



## ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-B-007-JPFS-2020

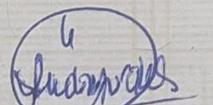
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el Consejo Superior Universitario, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 26 de Septiembre de 2020, a las **16:30 - 17:00** horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada **Shirley Adriana Fuentes Rodríguez**, carné No. **201222196** estudiante de la Maestría en **Administración Recursos Humanos** de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en **Administración Recursos Humanos**, en la categoría de artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018-----

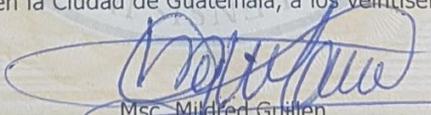
Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los Estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo de la Escuela de Postgrado de Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala** dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue  Aprobado  con una nota promedio de **70** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

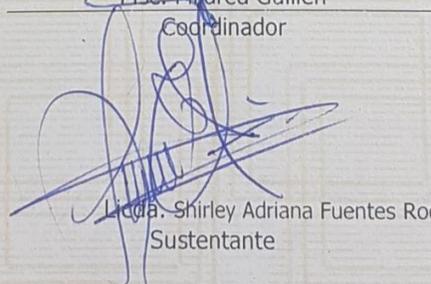
Revisar Normas APA y aplicarlo en su documento de investigación, especialmente por las faltas de ortografía, puntuación, numeración y bibliografía. Agregar los instrumentos de Medición y ordene sus resultados de tal manera que debe decidir si deja gráficas o tablas y luego realizar objetivamente el análisis cualitativo.

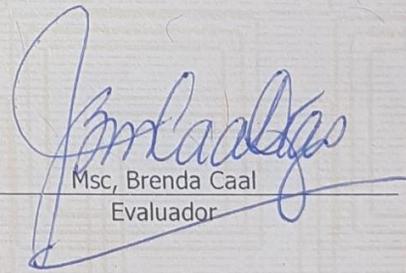
Alinear objetivos con conclusiones y recomendaciones

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veintiséis días del mes de septiembre del año dos mil veinte.

  
Msc. Judith Morales  
Evaluador

  
Msc. Mildred Guillen  
Coordinador

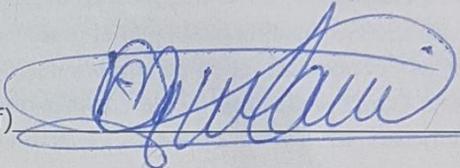
  
Licda. Shirley Adriana Fuentes Rodríguez  
Sustentante

  
Msc. Brenda Caal  
Evaluador

## ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Shirley Adriana Fuentes Rodríguez** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 03 de octubre de 2020.

(f) 

Msc. Mildred Guillén  
Coordinador

## **AGRADECIMIENTOS**

- A Dios:** Por ser mi creador, bendecir y guiar mi vida, por darme la sabiduría para cumplir esta meta, vivir este momento, por ser mi proveedor y mi refugio.
- A mis Padres:** Por darme el mejor ejemplo de perseverancia y cuidar de mí todo el tiempo, por todo su amor incondicional y desinteresado, por cada uno de sus esfuerzos, sacrificios y buenos ejemplos que han permitido formar el ser humano que soy.
- A mis Hermanos:** Por cuidar de mí, ser el mejor ejemplo, apoyarme y ser esos dos pilares que siempre me ayudan a no caer sino a seguir adelante.
- A mis Compañeros y Amigos:** Por hacer del salón de clase un segundo hogar, compartir momentos especiales, su apoyo y amistad incondicional, pero sobre todo por hacer las cargas más ligeras.
- A mis Catedráticos:** Por impartirme su conocimiento, experiencia y sabiduría
- A la Universidad:** Por brindarme los conocimientos, herramientas y valores para desempeñarme eficientemente.
- A la Escuela de Postgrado:** De Ciencias Económicas por abrir sus puertas para la realización del estudio, su confianza y colaboración.

## ÍNDICE

Contenido	Número
Resumen.....	i
Introducción.....	ii
.....	1
1. Antecedentes .....	1
2. Marco teórico y conceptual .....	7
2.1 Inteligencia emocional.....	7
2.2 Tipos de inteligencia .....	8
2.2.1 La inteligencia lingüística: .....	8
2.2.2 La inteligencia kinestésica corporal: .....	8
2.2.3 La inteligencia intrapersonal: .....	9
2.2.4 La inteligencia interpersonal: .....	9
2.3 Emoción .....	9
2.4 Dimensiones de inteligencia emocional .....	10
2.4.1 Inteligencia Intrapersonal:.....	10
2.4.2 Inteligencia Interpersonal:.....	10
2.4.3 Manejo de tensión: .....	11
2.4.4 Ánimo general:.....	11
2.4.5 Adaptabilidad: .....	11
2.5 Importancia de la inteligencia emocional .....	11
2.5.1 Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales: .....	12
2.5.2 Inteligencia emocional y bienestar psicológico: .....	12
2.5.3 Inteligencia emocional y la aparición de conductas abruptas o de riesgo: ....	12
2.6 Competencias emocionales .....	13
2.7 Satisfacción laboral .....	14
2.7.1 Satisfacción .....	16
2.7.2 Impacto de la satisfacción laboral.....	16
2.7.3 Incentivos y su relación con la satisfacción laboral.....	17
2.7.4 Motivación laboral.....	18
2.8 Teoría de los factores .....	19
2.8.1 De Herzberg: .....	19

2.9 Insatisfacción laboral .....	20
3. Metodología .....	22
3.1 Definición y delimitación del problema .....	22
3.1.1 Pregunta problema .....	23
3.1.2 Delimitación del problema.....	23
3.2 Objetivos .....	23
3.2.1 Objetivo general.....	23
3.2.2 Objetivos específicos .....	24
3.3 Diseño de la investigación .....	24
3.4 Instrumentos de medición .....	24
3.5 Unidad de análisis.....	27
3.6 Periodo histórico .....	27
3.7 Universo.....	27
3.8 Resumen.....	28
4. Discusión de resultados .....	31
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	49
Bibliografía .....	50
Índice de Ilustraciones.....	55
Índice de Gráficas .....	55
Anexos .....	56
Instrumento TMMS-24 de Evaluación de la variable Inteligencia Emocional .....	56
Instrumento SL-SPC de Evaluación de la variable Satisfacción Laboral .....	67

## Resumen

Toda empresa dentro del mercado laboral debe velar por el bienestar físico y psicológico de su personal, debido a que es el único recurso capaz de decidir el manejo y funcionamiento de los recursos materiales que encaminan a la empresa hacia el crecimiento, desempeño y desarrollo de la misma.

Este estudio tuvo como objetivo determinar la aplicación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los estudiantes del quinto semestre de las Maestrías de Recursos Humanos y Mercadeo, de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 113 profesionales de ambas maestrías. La selección de participantes se realizó mediante el muestreo censal por conveniencia, debido a que se tomó el total de la población. La recolección de datos se realizó a través del cuestionario Trait Meta-Mood Scale TMMS-24 y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Debido a la situación actual, en la que se encuentra el país, ambos instrumentos fueron aplicados de manera digital, por medio de formularios de Google Forms.

Asimismo, se presentan en tablas y gráficas los análisis correspondientes a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas. La encuesta TMMS-24 respondieron 99 profesionales y a la SL-SPC 113.

## Introducción

La presente investigación desarrolló el tema, La Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Postgrado, de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

El desarrollo de la inteligencia emocional permite armonizar componentes cognitivos y afectivos, proporciona herramientas para el éxito a largo plazo tanto a nivel personal como social, aumenta el conocimiento de la interdependencia, de la responsabilidad personal del uso de opciones y del pensamiento consecuente, crea un ambiente de aprendizaje donde la persona mantiene su automotivación con el fin de construir un contexto que favorezca la consecución de logros y la satisfacción laboral. Se ha establecido que el cociente intelectual es un mal predictor de éxito en la vida, ya que la inteligencia académica no es suficiente para alcanzar el éxito profesional, a la vez que tampoco garantiza la satisfacción en el mundo de las relaciones personales (Guadalupe, 2010)

Las organizaciones esperan sus colaboradores estén alineados con sus objetivos y que se desempeñen con su máximo potencial y capacidad. Sin embargo, en muchas ocasiones, lejos de lo esperado, los sujetos se encuentran insatisfechos y desmotivados, independientemente de la compensación y beneficios que reciban.

Es por ello que se investigó en la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

El enunciado interrogativo del problema del trabajo de investigación, fue el siguiente:

¿Cuál es la aplicación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los alumnos de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Postgrado de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala?

Asimismo, se planteó como objetivo general establecer el nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral de los estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo. Y los objetivos específicos fueron los siguientes; identificar el nivel de satisfacción laboral por medio de la encuesta Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC,

identificar el nivel de inteligencia emocional por medio de la encuesta Trait Meta-Mood Scale-24.

En el capítulo I, Antecedentes, se presenta el inicio del trabajo realizado. El capítulo II, el marco teórico, contiene la exposición, análisis de las teorías, enfoques teóricos y conceptuales, utilizados para fundamentar la investigación relacionada con la aplicación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los alumnos.

El capítulo III, comprende la metodología, la explicación de los aspectos en los que se basaron tanto los estudios y análisis de campo que comprenden la encuesta propuesta en la presente investigación. Igualmente, presenta en detalle de cómo se desarrolló la investigación relacionada con la aplicación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los estudiantes.

El capítulo IV, establece la parte final de la investigación que es el análisis y presentación de resultados y por último la discusión de resultados. Luego se presentan las conclusiones de la investigación realizada, así también las recomendaciones respecto a los resultados obtenidos del estudio.

Para terminar, se detalla la bibliografía consultada para la realización de la investigación y los anexos que incluyen entre otros el formato de la encuesta, instrumentos utilizados para la recopilación de la información.

## 1. Antecedentes

El presente trabajo profesional de graduación tuvo como población, los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos -USAC-, por lo que se presentan datos históricos sobre la unidad objeto de estudio.

La Escuela de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas, fue creada el 24 de junio del año 1987, por medio del Acta No. 14-87 punto Sexto del Consejo Superior Universitario. Es la encargada de organizar los estudios del más alto nivel académico de la Facultad, su fin primordial es promover, proponer, realizar y administrar los diversos niveles de estudios de postgrados de las Ciencias Económicas, orientados hacia el conocimiento de la realidad nacional y a propiciar el desarrollo económico y social del país. (Económicas, 2016)

El funcionamiento de la Escuela inició el 24 de agosto del año 1989, con tres maestrías: Economía Agrícola, Administración Financiera y Auditoría Computarizada, en el año 1996 se suman tres maestrías más, Administración de Recursos Humanos, Formulación y Evaluación de Proyectos y Consultoría Tributaria. Asimismo, en el año 2006 se incorporan por último dos maestrías más, las de Mercadeo y Economía Ambiental y de Recursos Naturales. Sin embargo, a la fecha están activas seis; Administración Financiera, de Recursos Humanos, Formulación y Evaluación de Proyectos, Consultoría Tributaria, Mercadeo y Economía Ambiental y de Recursos Naturales. (Económicas, 2016)

Cabe mencionar que actualmente la Escuela cuenta con un Doctorado en Ciencias Económicas con Especialidad en Administración Financiera.

Se presentan datos históricos de las variables que se estarán utilizando en este Trabajo Profesional de Graduación, los mismos serán sobre tesis realizadas y presentadas.

Se menciona la tesis de grado de la licenciada (De la Torre Araujo, 2019) sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de la Empresa Nicoll Perú, S.A. (la muestra fue de 50), egresada de la Universidad San Martín de Porres, Perú. La pregunta problema fue ¿la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo?, el objetivo general; determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo. El método que se utilizó fue descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados fueron: para la variable inteligencia emocional el inventario de inteligencia, elaborado por BarOn Ice; para satisfacción laboral la escala de satisfacción laboral 20/23, elaborado por Meliá, Peiró y Jose. Se logró determinar que no existe relación entre las variables de la investigación.

(Diaz, 2019) en su tesis de grado sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima (la muestra fue de 60), egresada de la Universidad, Peruano Unión, Perú. La pregunta problema fue ¿cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia?; el objetivo general, determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de enfermería. El método que se utilizó fue cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional de corte transversal. Los instrumentos utilizados al igual que la tesis anteriormente mencionados fueron: para la variable inteligencia emocional el inventario de inteligencia, elaborado por BarOn Ice estandarizada a una adaptación peruana por Ugarriza y Pajares en 2013; para satisfacción laboral, la escala de satisfacción laboral SR-ARG, elaborado por Ruiz y Zavaleta en 2013. Se logró determinar que si existe relación entre las variables de la investigación.

(Hernández G. , 2018) menciona en su tesis de grado, sobre la Satisfacción Laboral y su relación con la Inteligencia Emocional en los colaboradores en activo que pertenecen a pequeñas y medianas empresas del sector privado en el norte de Tenerife (la muestra fue de 50), egresado de la Universidad de La Laguna, España. La pregunta problema fue ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral e inteligencia emocional de los

colaboradores activos en pequeñas y medianas empresas del sector privado?, el objetivo general; conocer científicamente si existe o no relación entre dos variables relacionadas con el ámbito laboral y la psicología de las organizaciones. El método que se utilizó fue descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados fueron: para la variable satisfacción laboral la escala de satisfacción laboral 20/23, elaborado por Meliá, Peiró y Jose; para inteligencia emocional el Trait-Meta Mood Scale (TMMS-24) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. Se logró determinar que no existe relación entre las variables de la investigación.

(Troncoso, 2018) en su tesis de grado sobre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta (la muestra fue de 30), egresado de la Universidad Andina del Cusco, Perú. La pregunta problema fue ¿En qué medida se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Cabaña Quintana Puerto Maldonado?, el objetivo general; determinar en qué medida la Inteligencia Emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores. El método que se utilizó fue cuantitativo, tipo no experimental. Los instrumentos utilizados fueron: para la variable inteligencia emocional, el Test de Inteligencia Emocional del grupo de investigación de Salovey y Mayer, para desempeño, Formulario de evaluación del desempeño por el método LIKERT. Se logró determinar que no existió relación entre las variables de la investigación.

Se hace referencia también de la tesis de grado de la licenciada (Condori Pérez, Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca , 2017) sobre la Inteligencia Emocional y Laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca (la muestra fue de 44), egresada de la Universidad, Peruano Unión, Perú. La pregunta problema fue ¿Hay relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de Enfermería?, el objetivo general; determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. El método que se utilizó cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional de corte transversal. Los instrumentos utilizados al igual que la tesis anteriormente mencionados fueron: para la variable inteligencia emocional el

inventario de inteligencia, elaborado por BarOn Ice estandarizada a una adaptación peruano por Ugarriza; para satisfacción laboral la escala de satisfacción laboral 20/23, elaborado por Meliá, Peiró y Jose. Se logró determinar que si existe relación entre las variables de la investigación.

(Chilhuala, 2017) en su tesis de grado sobre la Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en universitarios que trabajan del 9no y 10mo semestre de distintas carreras de la Universidad San Ignacio de Loyola (la muestra fue de 114), egresada de la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. La pregunta problema fue ¿Cuánto influyen las cinco dimensiones de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en los estudiantes de últimos ciclos de la universidad objeto de estudio?; el objetivo general, determinar cuánto influye las cinco dimensiones de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en los estudiantes. El método que se utilizó predictivo transversal. Los instrumentos utilizados fueron: para la variable inteligencia emocional el inventario breve de inteligencia para mayores (EQ-I-M20; Pérez-Fuentes, Gázquez, Mercader & Molero, 2014), versión adaptada a universitarios peruanos; para satisfacción laboral, la escala de satisfacción (Warr, Cook, & Wall, 1979) versión española validada en Perú por Merino-Soto y Boluarte-Carbajal (2015). Se logró determinar que si existe relación entre las variables de la investigación.

(Mamini, 214) en su tesis de grado sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas-Puno (la muestra fue de 44), egresada de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú. La pregunta problema fue ¿cuál era la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería?, el objetivo general; determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. El método que se utilizó fue descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados fueron: para la variable inteligencia emocional el inventario de inteligencia, elaborado por BarOn Ice estandarizada a una adaptación peruano por Ugarriza; para satisfacción laboral la escala de satisfacción laboral S20/23, elaborado por Meliá y Peiró, se logró determinar que si existe relación entre las variables de la investigación.

(Coca, 2010) en su tesis de grado, sobre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Docentes de educación inicial de la red No. 4 de Ventanilla-Callao (la muestra fue de 28 docentes), egresada de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. La pregunta problema fue ¿cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los profesores del Nivel inicial de la Red No. 4 de Ventanilla-Callao?, el objetivo general; determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los profesores del Nivel Inicial de la Red No. 4 de Ventanilla-Callao. El método que se utilizó descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados, para la variable inteligencia emocional, fue el inventario de inteligencia emocional de BarOn ICE estandarizada a una adaptación peruano por Ugarriza: para satisfacción laboral, fue Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, autora Sonia Palma Carrillo. Se logró determinar que no existe relación entre las variables de la investigación.

En la tesis de grado de la licenciada (Hernández K. S., 2018) sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Distribuidora Vidda en la zona 12 de Huehuetenango (la muestra fue de 38), egresada de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. La pregunta problema fue ¿cuál era el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores?, el objetivo general; establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores. Se utilizó el método estadístico de medias aritméticas, tipo descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron: para la variable inteligencia emocional la prueba T.I.E.= G, elaborado por Heriberto de León; para satisfacción laboral la escala de bienestar psicológico EBP elaborado por José Sánchez, por medio de estos se logró confirmar que cumple con el objetivo general de la investigación.

Se presentó las referencias de trabajos de tesis, anteriormente mencionadas, información histórica con base en las variables de estudio, Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, buscando una correlación entre ambas, datos históricos pueden reflejar que, si existe influencia de una en la otra, tres de las tesis evaluadas, de acuerdo con sus resultados estadísticos, no existe relación entre las variables.

Un dato bastante interesante, es que la mayoría de tesis realizadas con las variables de estudio, son de universidades de Perú.

Para el presente trabajo profesional de graduación, las variables de estudio, Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, fueron analizadas y evaluadas de manera separada, no buscando una correlación, sino identificando el nivel que cada estudiante domina y tiene de cada variable, con base en esto, se brindaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

## 2. Marco teórico y conceptual

### 2.1 Inteligencia emocional

Una de las variables de estudio del Trabajo Profesional de Graduación fue la Inteligencia Emocional, de la cual se encontraron y citan a diferentes autores.

Uno de los autores más populares que define la inteligencia emocional es Goleman dice que la Emocional es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción (Goleman, Inteligencia Emocional, 1995)

Posteriormente, define la Inteligencia Emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás (Goleman, Inteligencia Emocional , 2001).

Goleman dentro de su teoría indica que existen cinco aptitudes básicas divididas en personales y sociales: auto-conocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

La Inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio. (Araujo, 2007).

(López, 2016) cita a García y Giménez-Más (2010) la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba

habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental.

Se refieren que la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. (Bolaños A. B., 2013)

## **2.2 Tipos de inteligencia**

Cordero cita en su tesis a Howard Gardner (2001) quien investigó cada posible inteligencia con una batería de criterios las cuales provenían de las ciencias biológicas, la investigación psicológica, el análisis lógico y la psicología del desarrollo. Por lo que, tomó en consideración siete las cuales menciona en su libro Estructuras de la Mente, debido a que satisfacen la mayoría de estos criterios. (Cordero, 2018). Para este Trabajo Profesional de Graduación se hará mención de cuatro.

### **2.2.1 La inteligencia lingüística:**

Para Howard la inteligencia verbal lingüística es la que “está relacionada con un área específica del cerebro llamada área de Broca que es la responsable de la elaboración de las oraciones gramaticales”. Esta inteligencia hace referencia a la capacidad de emplear las palabras de una manera más efectiva, de expresarse con palabras y entenderlas, ya sea de una forma oral o escrita, con eficacia, para lograr hacerse entender, entendiendo a los demás y llegar a convencer. (Gardner, 2001)

### **2.2.2 La inteligencia kinestésica corporal:**

Antunes conceptualiza esta inteligencia como “la capacidad de utilizar el propio cuerpo de una forma altamente diferenciada y hábil con fines expresivos que, en último término, representan la solución de problemas”. Adicional a este elemento conceptual, Antunes enfatiza en la capacidad de poder trabajar con objetos, tanto en los que se implican la

motricidad de los dedos como los que explotan el uso integral del cuerpo. (Antunes, 2005).

### **2.2.3 La inteligencia intrapersonal:**

Implica el conocimiento de los aspectos internos de una persona: el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre estas emociones y finalmente ponerlas un nombre y recurrir a ellas como medio de interpretar y orientar la propia conducta. (Cordero, 2018)

Asimismo, Gardner precisa que una persona con una buena inteligencia intrapersonal posee un modelo viable y eficaz de sí misma. Puesto que esta inteligencia es la más privada, precisa de la evidencia del lenguaje, la música u otras formas más expresivas de inteligencia, para poder ser observada en funcionamiento.

### **2.2.4 La inteligencia interpersonal:**

La “morada de esta inteligencia, siempre asociada a la inteligencia intrapersonal, son los lóbulos frontales”, completa la definición indicando que este tipo de inteligencia “es la parte de la mente que nos permite comprender a los demás, percibir su estado de ánimo, descubrir sus motivaciones. Incluye la capacidad de establecer y mantener relaciones sociales y para asumir diversos roles dentro de los grupos, ya sea como un miembro más o como líder”. (Cordero, 2018)

## **2.3 Emoción**

El Hombre en todo el ciclo de su vida desarrolla aprendizajes y emociones indeterminadas las cuales le sirven como aprendizaje durante el proceso de formación humana (Condori Pérez, Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca , 2017).

Para Carranza el sentir o emocionar es parte del conocimiento, parte del proceso de la vida: vivir es conocer. Las emociones son un elemento muy importante en la vida del ser humano ya que con ellas constantemente se vive, se convive y se aprende. Podemos decir que no hay comportamiento alguno del ser humano que no tenga ingredientes emocionales. (Carranza Cifuentes, 2018)

## **2.4 Dimensiones de inteligencia emocional**

La inteligencia emocional permite el acceso a la vida interna, posibilitando la discriminación entre sentimientos, emociones y otras vivencias subjetivas. Las personas con inteligencia para visualizarse internamente perciben con mayor claridad sus estados internos, lo que les permite comprender y guiar mejor sus propias conductas. (Mora, 2007)

### **2.4.1 Inteligencia Intrapersonal:**

Refiere que la inteligencia emocional está directamente relacionada con nosotros mismos, con nuestros pensamientos, deseos, capacidades, comportamientos (gestos, movimientos, habla) etc. Esta inteligencia nos permite ver de forma real lo que somos, lo que deseamos y como priorizamos nuestros deseos y obligaciones, para así actuar de forma conveniente. (Bolaños A. B., 2013)

### **2.4.2 Inteligencia Interpersonal:**

Definen la inteligencia interpersonal como la misma capacidad aplicada hacia fuera, orientada a detectar estados anímicos, motivaciones o intereses en los demás. Sobre el conocimiento que proporciona la inteligencia interpersonal, es posible ejercer cierta influencia sobre los que nos rodean, alterando sus sentimientos, motivos o intereses (Mora, 2007)

Definen la inteligencia interpersonal a la representación de estados internos de otras personas (considerándolas como objetos sociales), los cuales incluyen complejas

estructuras como son las intenciones, preferencias, estilos, motivaciones o pensamiento, entre otras. (Castello, 2011).

#### **2.4.3 Manejo de tensión:**

Es el estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación producido por determinadas circunstancias o actividades. (Aebi, 2016)

#### **2.4.4 Ánimo general:**

Define ánimo general como la felicidad, muy relacionada con la actitud lo que llamamos bienestar, alegría, pasión, tranquilidad, etc. a pesar del trabajo intenso. La felicidad es la satisfacción personal lleno de metas, la mayoría relacionadas, con la satisfacción personal, el desarrollo de habilidades interpersonales y de amor hacia uno mismo. Para que ese proyecto pueda cumplirse es esencial que las metas que nos marquemos sean objetivas y realistas, no demasiado exigentes, tener capacidad para superar las adversidades y frustraciones que la vida nos prepare. (Segura, 2009)

#### **2.4.5 Adaptabilidad:**

Menciona que la adaptabilidad es un proceso continuo y permanente en los distintos ámbitos de la vida, en donde un individuo va aprendiendo a permanecer de manera estable con los demás miembros que integran cada agrupación. Es por ello que el ser humano debe adecuarse, cumplir con las reglas y normas de cada ambiente al que pertenece, si desea ser considerado como miembro del grupo en que se encuentra. Puede decirse que una persona adaptada es segura de sí misma y del ambiente en que se encuentra. (Subyujuj, 2013).

### **2.5 Importancia de la inteligencia emocional**

Explica que ha habido muchas investigaciones sobre la importancia de la inteligencia emocional y como resultado se muestra que las personas más inteligentes emocionalmente presentan mejor salud física y psicológica, mejores relaciones sociales,

más estados emocionales positivos, una aptitud más positiva hacia sus actividades cotidianas y por ende un mayor bienestar. Existen tres áreas fundamentales en las que una persona falta de inteligencia emocional provoca o facilita la aparición de problemas de conductas, las cuales se presentan a continuación. (Hernández Rivas, 2018)

**2.5.1 Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales:** Las personas con alta IE expresan las emociones de acuerdo al objetivo que desean conseguir, son más hábiles para percibir las emociones de otros es decir más empáticos por lo tanto permiten establecer y mantener relaciones interpersonales de calidad, con una alta capacidad de manejar sus emociones. Con anterioridad se han hecho estudios que muestran que aquellos con mayor nivel de inteligencia emocional tienen relaciones de mayor calidad, más positivas y menos negativas, por lo tanto, se sienten más apoyados socialmente y son percibidos por sus compañeros como más sensibles y menos conflictivos.

**2.5.2 Inteligencia emocional y bienestar psicológico:** Aquellas personas con mayor inteligencia emocional gestionan e identifican sus emociones de manera inteligente. Asimismo, tiene una alta capacidad para solucionar problemas. Las personas expuestas a trabajos estresantes demuestran niveles de cortisol y de presión sanguínea más bajos, e incluso se recuperan mejor de los estados de ánimo inducidos experimentalmente.

**2.5.3 Inteligencia emocional y la aparición de conductas abruptas o de riesgo:** Las habilidades que incluye la inteligencia emocional son un factor clave en la aparición de conductas disruptivas en las que existe un rasgo negativo de inteligencia emocional, los bajos niveles de IE presentan mayores niveles de impulsividad y escasas habilidades, comportamientos antisociales, por lo tanto, se implican más en actividades autodestructivas. (Cryan & Quiroga, 2005)

Las emociones juegan un papel importante en el diario vivir de las personas, por lo que es indispensable ser consciente de que, si se maneja con inteligencia y un adecuado

criterio las emociones propias se podrá alcanzar grandes logros en todos los ámbitos de la vida, especialmente en el laboral. Lo interesante de esto es que, si se controla la inteligencia emocional, también se le puede desarrollar y potenciar. A medida que se aprenden y ejercitan las capacidades que la componen la inteligencia emocional, aumenta.

## **2.6 Competencias emocionales**

Se presenta el preámbulo de definiciones realizadas por varios autores sobre la inteligencia emocional debido a que, las competencias emocionales se derivan de esta.

(Rocío, 2015), en el artículo publicado por la revista iberoamericana de educación superior, cita a Saarni (1999, 1997), define las competencias emocionales como un conjunto articulado de capacidades y habilidades que un individuo necesita para desenvolverse en un ambiente cambiante y surgir como una persona diferenciada, mejor adaptada, eficiente y con mayor confianza en sí misma. Para formular su modelo la autora retoma tres teorías cuyo punto central es la emoción: el modelo relacional, el modelo funcionalista y el socioconstructivista.

Asimismo, (Bisquerra, 2003) menciona en la Revista de Investigación Educativa dichas competencias son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarios para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales cuya finalidad es aportar un valor añadido a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social.

A partir de esta definición (Pérez, 2007) y sus colaboradores formulan un modelo de competencias emocionales que se compone de los siguientes cinco elementos: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y competencias para la vida y el bienestar.

Por lo anterior, es indispensable mencionar que, en la medida en que el colaborador va conociendo mejor sus propias dimensiones emocionales, va teniendo un mejor control

de su entorno personal y social, es decir que logra comprender mejor a los otros y posteriormente logra potencializar su inteligencia emocional.

## **2.7 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un tema de mucha importancia y que algunas organizaciones no se la brindan, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, esto es ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores se sentirían motivados a desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia siendo más productivos, hasta cierto punto, influyendo en el sentido de pertenencia que sienta el colaborador hacía la organización, logrando mayor satisfacción personal.

Por lo anterior, la segunda variable a tomar en consideración para la realización del Trabajo Profesional de Graduación es la Satisfacción laboral, se encontraron y citaron a diferentes autores.

Carranza en su tesis cita a los siguientes autores, (Jaramillo y Gonzales, 2010), la satisfacción laboral como un estado emocional placentero de las experiencias laborales que tienen los colaboradores. (Carranza, 2019)

González cita en su tesis de grado a Muchinsky (1994) define satisfacción laboral como un estado de bienestar, placer o felicidad que los colaboradores tienen de sus actividades laborales. (González, 2018)

Peiro coincide que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes desarrolladas por los colaboradores hacia su situación de laboral. (Peiro, 2008)

Carrillo (2009) define satisfacción laboral como la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y vinculados a factores como desarrollo personal, beneficios y remuneraciones

laborales, políticas y prácticas administrativas, relaciones sociales y relaciones con la autoridad.

Sáenz, Meza, Alfaro Salazar y Leyton (2012) mencionan que, para entender la satisfacción laboral, se debe tener en cuenta el Juicio Cognitivo de los colaboradores, las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y la Disposición Personal, es decir, la personalidad y la disposición a disfrutar más o disfrutar menos de situaciones laborales idénticas.

(González, 2018) cita en su tesis a Davis, K. & Newrstron, J. (1991) plantea que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

Es necesario tomar en consideración la relación con los compañeros de trabajo, el salario e incentivos, el sistema de salario emocional, ambiente de trabajo y oportunidad de promoción, desarrollo de carrera, condiciones de trabajo y respaldo por parte de un equipo de trabajo, todo esto influye en que los colaboradores puedan o no sentirse satisfechos con lo que aportan y reciben de su puesto.

Por otro lado, están las teorías sobre Colvin y Rutland (2008) menciona dos teorías. La teoría de los dos factores en la satisfacción laboral. Esta teoría de los dos factores en la satisfacción fue formulada por Herzberg. Esta teoría sostiene que existen algunas dimensiones o factores de los productos o servicios que se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral, y otras muy diferentes que se encuentran vinculadas con la insatisfacción del cliente. Herzberg explicaba que existen dos factores de satisfacción laboral: Factores Higiénicos o Extrínsecos, cuya ausencia produce insatisfacción. Su presencia tiene efecto poco significativo en la satisfacción a largo plazo, ya que aún hay clientes poco fidelizados o solo son usuarios. Y los Factores Motivacionales o Intrínsecos, cuya presencia ayuda a mejorar la motivación del cliente, sin ser su ausencia

una causa de insatisfacción laboral, ya que está fidelizado e identificado con los productos o servicios.

### **2.7.1 Satisfacción**

Es aquella sensación que posee el ser humano para experimentar y alcanzar la restitución de la armonía entre una necesidad y el conjunto de necesidades con el propósito de reducirlas. En tal sentido, satisfacción es equilibrar nuestras necesidades priorizando lo importante y llegando a cumplir nuestro objetivo. (Olivares, 2017)

### **2.7.2 Impacto de la satisfacción laboral**

González en su tesis de maestría cita a Davis y Newstrom (1999), inducir cambios de actitudes no siempre es fácil, pero los beneficios potenciales bien pueden justificar intentarlo. Si los líderes de las empresas desean modificar las actitudes de los colaboradores en un sentido más favorable, dispone de muchas rutas para hacerlo, estas pueden ser:

- a. Acoplar el sistema de retribuciones para vincularlo más directamente con el desempeño individual o grupal.
- b. Establecer metas difíciles a los colaboradores para que, aquellos con impulsos de logros puedan experimentar la oportunidad de satisfacciones gracias al cumplimiento de éstas.
- c. Definir las expectativas claras de roles, para no provocar en los colaboradores ambigüedad, así puedan liberarse de esa preocupación.
- d. Abstenerse de criticar las actitudes de los colaboradores. Usar en cambio las habilidades de escucha activa, porque una actitud que no se ve forzada a defenderse es más receptiva al cambio.

- e. Ofrecer frecuente retroalimentación para satisfacer la necesidad de información sobre niveles de desempeño.
- f. Inclusión, muestras de atención y consideración interesándose en las opiniones de los colaboradores.
- g. Brindar oportunidades a los colaboradores para participar en la toma de decisiones.
- h. Mostrar aprecio por el esfuerzo y las conductas de pertenencia adecuados.

Existen muchas otras ideas que ofrecen resultado sobre el cambio de actitudes. También puede ser significativo que los compañeros de trabajo de un colaborador, compartan las actitudes; esta condición crea una presión sobreentendida de los iguales para la adaptación. Incluso una simple serie de reuniones para discusiones grupales, puede ser útil como foro para permitir a los colaboradores, la expresión de emociones a fin de que sea, posible examinar los medios para modificar una situación. Finalmente, sería ingenuo suponer que las actitudes no influyen en el comportamiento, porque lo cierto es que existe una relación recíproca entre estos elementos, en tal forma que también el comportamiento influye en las actitudes. Así pues, en ocasiones es aconsejable lograr inicialmente que los trabajadores cambien de comportamiento y permitir que el cambio a la actitud deseada ocurra después. (González Gálvez, 2016)

### **2.7.3 Incentivos y su relación con la satisfacción laboral**

En su tesis de grado elación entre incentivos laborales y satisfacción de los colaboradores de organizaciones no gubernamentales en el casco urbano de Chichicastenango, menciona sobre la relación que hay entre la satisfacción laboral y los incentivos. En la actualidad la administración de recursos humanos establece que en toda empresa o institución es importante que se implementen programas de incentivos laborales para los colaboradores, como medio de estímulo para el desempeño efectivo de las labores que día a día se realizan en la organización, en virtud de que es el recurso

humano el generador de ingresos económicos de la organización. Si no existe un programa de incentivos laborales los colaboradores no tendrán estímulo, confianza, responsabilidad y disminuye la identidad dentro de la organización, como también el buen servicio al cliente. Muchas organizaciones no alcanzan las metas y objetivos que se trazan cada año, debido a que en las políticas organizacionales existen más sanciones que incentivos, esto desmotiva al personal y no logra que los colaboradores se identifiquen con la organización, esto hace necesario utilizar planes de acción correctiva para estimular la creatividad e innovación del personal, y disminuir los tiempos de holgura en la organización. (Morales Pixcar, 2013)

#### **2.7.4 Motivación laboral**

El buen desempeño es el resultado que logra el colaborador de un cargo y este depende de muchas circunstancias. Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación. Entender los mecanismos de motivación es fundamental para que los líderes de las empresas puedan relacionarse con los colaboradores. (Amaru, 2008)

La motivación para realizar las actividades laborales da como resultado que el individuo tenga la disposición, interés y voluntad de alcanzar o realizar una tarea, meta u objetivo de la organización. Al haber una inclinación positiva a realizar las funciones de un puesto, el colaborador demuestra motivación.

- Motivos internos y externos:

La motivación para los colaboradores se deriva de una interacción compleja entre los motivos internos de las personas y los estímulos de la situación o ambiente.

Los factores internos son las necesidades aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas. Estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Cada individuo es capaz de realizar tareas específicas.

Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. Son motivos externos todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo. (Cerón Ruíz, 2015)

## 2.8 Teoría de los factores

### 2.8.1 De Herzberg:

Esta teoría sobre “satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo simbolizan dos fenómenos totalmente diferentes y separados dentro de la conducta profesional. Este tipo de teoría propone que el colaborador posee dos grupos de necesidades, las higiénicas (ámbito físico y psicológico) y la desmotivación (las del mismo trabajo)”. El cual también plantea una teoría de la motivación en el trabajo, predominando que el individuo se calificará por dos tipos de obligaciones que dañan de manera distinta el comportamiento humano. Del mismo modo, “esta teoría explica con la presencia de algunos factores son asociados con la satisfacción laboral y con la ausencia de ciertos factores se asocia con la insatisfacción laboral”. (Cerón Ruíz, 2015)

Los factores que están presentes son fuentes de satisfacción, los cuales se denominan factores motivacionales de tal manera constituye el trabajo en sí mismo, los reconocimientos, ascensos, bonos y logros personales. Dichos factores son relacionados con los sentimientos positivos de cada persona frente al trabajo y con las responsabilidades trabajo en sí.

Por lo tanto, “los factores ausentes son fuente de insatisfacción; por lo tanto, son calificados como componente de higiene y son extrínsecos que incluyen la política, la administración, economía, las relaciones interpersonales y condiciones de trabajo”. (Cerón Ruíz, 2015)

- Factores de motivación:

Son conocidos también como intrínsecos, aquellos “componentes que representan la actividad dentro del trabajo, que incluyen elementos como la realización, la responsabilidad, el desarrollo, el crecimiento, posibilidades de desarrollo personal y reconocimiento de sus logros.” (García R., 2015). Por lo tanto, si satisfacemos las necesidades de los colaboradores como reconocimiento, logro, crecimiento profesional

y personal, y compromiso en ambas vías, generará satisfacción, pero del mismo modo sentirá insatisfacción, dándose simplemente de una manera neutra. El colaborador sentirá satisfacción en su lugar de trabajo cuando se logran a cubrir todas sus necesidades de motivación.

- Factores de higiene:

Son conocidos también como extrínsecos, factores conocidos también como higiénicos, tienen como finalidad de prevenir la insatisfacción laboral; el cual nos ayudan a que no se genere esta, por lo tanto, es complejo poder producir satisfacción laboral ya que son factores muy relativos y suelen ser fundamentales para cada trabajador, como el lugar donde labora, el salario y la seguridad que le ofrece a cada empleado. En tal sentido, este factor da entender que se fundamenta brindar incentivos para así provocar satisfacción con la labor que se realiza. (García R., 2015)

Asimismo, la influencia que nos orienta a la insatisfacción, Herzberg los designa como factores higiénicos; por lo tanto, son esencialmente higiénicos y preventivos para evitar la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Se compara su efecto similar al de ciertos medicamentos que mejora la salud, pero no impiden la infección o que pueda combatir el dolor de cabeza. (García R., 2015).

## **2.9 Insatisfacción laboral**

Lorenzo en la memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, menciona que la insatisfacción laboral es un estado de ánimo negativo para los colaboradores, quienes desarrollan un papel laboral muy importante dentro de la organización.

Los colaboradores pueden llegar a tener insatisfacción en el trabajo provocada por diversas causas:

- Trabajo repetitivo que produce aburrimiento.
- Una gran cantidad de trabajo con salario bajo.

- Síndrome de estar quemado (burnout) debido al estrés excesivo.
- Demasiados años en el mismo trabajo, de manera que ya no supone un reto.
- Falta de formación que impide ascender a puestos superiores.
- Realizar un trabajo que está por debajo de sus habilidades o formación
- Muy poco tiempo libre.
- Ambiente laboral que no tiene en cuenta las necesidades y sugerencias de los empleados.
- Ambiente laboral autoritario, con gran cantidad de hostilidad.
- Bajo prestigio y estatus debido al tipo de trabajo realizado. (Lorenzo, 2015)

### **3. Metodología**

El presente capítulo aborda en general el enfoque de la investigación. El mismo contiene la explicación de los aspectos en los que se estructuraron tanto los estudios y análisis de campo que comprenden la encuesta propuesta en la presente investigación. De igual forma, se presentan los detalles de cómo se hizo para la aplicación de encuestas a la población de estudio.

#### **3.1 Definición y delimitación del problema**

Las emociones son la parte fundamental de la personalidad, la inteligencia emocional es un rasgo personal que incluye, valorar y expresar las emociones tanto propias como las de los demás de manera adecuada. En Guatemala es un tema que aún tiene muchas limitantes, debido a que no se conoce completamente del tema únicamente desde un punto de vista psicólogo, es importante conocerse a sí mismo como también tener la capacidad de autorregulación, conciencia social y gestión de las relaciones, estas son características de personas con inteligencia emocional.

La satisfacción laboral es la actitud del colaborador más estudiada en el mercado laboral. Debido a que es un conjunto de factores que se relacionan con la visión respecto al entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias de puesto y otros. El desarrollo de la persona no es solamente brindarle información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades o destrezas y sean competentes para conseguir lo que quieren alcanzar, sino preparar al colaborador para que la experiencia profesional sea una inversión organizacional, poder así favorecer a un mejor desempeño que será notorio puesto que la satisfacción laboral lo exteriorizará.

Los colaboradores en muchas circunstancias no pueden separar emociones personales con respecto a su trabajo. Es de suma importancia aprender a controlar las emociones negativas y positivas para no afectar el área laboral. A razón de lo anterior se puede determinar que la influencia de la inteligencia emocional debe desarrollarse para obtener mejores resultados en la satisfacción laboral, por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

### **3.1.1 Pregunta problema**

¿Cuál es la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los estudiantes de la maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Postgrado de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala?

### **3.1.2 Delimitación del problema**

- Punto de vista:

El problema se abordó desde el punto de vista de Administración de Recursos Humanos.

- Ámbito Geográfico:

Universidad de San Carlos de Guatemala, campus central

- Ámbito Institucional:

Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Postgrados

- Ámbito Personal:

Estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos

- Ámbito Temporal:

La investigación se llevó a cabo durante el periodo febrero a julio del 2020.

## **3.2 Objetivos**

### **3.2.1 Objetivo general**

Establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y de Mercadeo de la Escuela de Postgrado de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala

### **3.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y de Mercadeo de la Escuela de Postgrado de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por medio de la encuesta Escala de Satisfacción laboral SL-SPC.
- Identificar el nivel de Inteligencia Emocional de los estudiantes de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y de Mercadeo de la Escuela de Posgrado de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por medio de la encuesta Trait Meta-Mood Scael (TMMS-24).

### **3.3 Diseño de la investigación**

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema y los objetivos del presente estudio, es tipo descriptivo, debido a que, el propósito de este tipo de estudio es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Midiendo o evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Prácticamente, es un estudio descriptivo donde se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. (Sampieri, 2014)

Las variables de estudio son cuantitativas continuas, debido a la naturaleza de la investigación, se mencionan Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral, para la evaluación de las mismas, se aplicó una encuesta, de manera independiente para cada variable.

### **3.4 Instrumentos de medición**

La técnica que se utilizó para la presente investigación es la encuesta. Para la variable de Inteligencia Emocional TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale, se aplicó la encuesta elaborada por el grupo de investigación de Salovey y Mayer, está conformando por veinticuatro afirmaciones, las cuales cada participante evaluó en una escala de Likert

en donde 1 indicaba no estar de acuerdo y 5 estar totalmente de acuerdo. Esta contiene tres dimensiones claves de la inteligencia emocional con ocho ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional.

La calificación del instrumento se realizó de acuerdo con las tres dimensiones para cada género hay un punteo diferente en cada dimensión.

#### Ficha Técnica

- Nombre de la escala: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).
- Autores: Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). Nº de ítems: 24
- Aplicación: Se puede aplicar de forma individual o colectiva.
- Duración: 5 minutos.
- Finalidad: Evaluar la inteligencia emocional intrapersonal percibida (atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional).

Para la variable Satisfacción Laboral se utilizó el instrumento de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, elaborada por la doctora Sonia Palma, este instrumento permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al colaborador su actividad laboral, específicamente detectando 4 dimensiones de acuerdo con el nivel de satisfacción de cada persona, respecto a los factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este está estructurado por 27 ítems, los cuales se evaluaron en una escala de Likert, siendo 1 totalmente desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

La Escala SL-SPC (Palma, 2005) tiene como antecedente una versión diseñada por la autora, cuyo diseño correspondía a un instrumento de 36 ítems, siete factores y aplicado en una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana; y si bien tuvo análisis estadísticos que confirmaron su validez y confiabilidad, no fue sometida al análisis

factorial respectivo. La publicación de esta primera versión fue de tipo académico y su empleo para fines docentes y de investigación, por lo que su edición fue limitada y su empleo sólo con la autorización de la autora. Esta segunda versión de la Escala constituye una actualización más acorde con la realidad organizacional vigente y sometida a diversas comprobaciones empíricas a través de la práctica profesional con trabajadores de diversas entidades. Los datos han tenido análisis de confiabilidad y validez, así como sometido al análisis factorial que permite una mejor configuración de la prueba y mayor significatividad.

#### Ficha Técnica

- Nombre original : Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC)
- Autor : Sonia Palma Carrillo.
- Procedencia : Perú.
- Administración : Individual o colectiva. Físico o Computarizado.
- Duración : Sin límite de tiempo. Aprox. de 15 min.
- Aplicación : Trabajadores con relación laboral dependencia.
- Puntuación : Calificación manual o Computarizado.
- Significación : Factor General Satisfacción.
- Tipificación : 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima- metropolitana.
- Usos : Diagnóstico Organizacional
- Confiabilidad : Alfa de Cronbach (consistencia interna) = .84

Ilustración 1 Puntuaciones para evaluar la prueba SL-SPC

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

Fuente: Elaboración propia con datos brindados por la prueba SP-SPC

### **3.5 Unidad de análisis**

El objeto de estudio fue el quinto trimestre secciones A, B y C de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y las secciones A y B de la Maestría en Mercadeo de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **3.6 Periodo histórico**

El Trabajo Profesional de Graduación, inició con la elaboración del Plan de Trabajo, el cual se llevó a cabo de agosto a octubre del 2019, en donde se realizó todo el trabajo bibliográfico, se presentó a las autoridades correspondientes de la Escuela de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas para su respectiva autorización.

De enero a julio 2020, se realizó todo el trabajo de campo para fundamentar el trabajo bibliográfico, presentado en el plan de investigación.

### **3.7 Universo**

El tipo de muestreo fue censal debido a que, se consideró el 100% de la población, esta era pequeña, al considerar toda la población que conforma el quinto trimestre de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y Maestría en Mercadeo.

Inicialmente se tenía planificado aplicar los dos instrumentos de manera presencial, a través de encuestas impresas, sin embargo, ante la situación actual de país, por tema de pandemia, se decidió adaptar ambas encuestas, a un plano digital, para ser enviadas vía correo electrónico, estas fueron elaboradas en Google Formularios.

De la maestría en Recursos Humanos se consideró a las secciones A con 39 estudiantes, B con 40 estudiantes y C con 41 estudiantes; de la maestría en Mercadeo secciones A con 39 estudiantes y B con 36 estudiantes, con una población total de 195 estudiantes, de los cuales 113 respondieron la encuesta de Satisfacción Laboral y 111 de la encuesta de Inteligencia Emocional, debido a las circunstancias atípicas del país, se procedió a trabajar con el número total de respuestas obtenidas.

### 3.8 Resumen

Los instrumentos que se utilizaron para la evaluación de las variables de estudio, para el proceso de envío, se tuvo respaldo por parte de dirección de la Escuela de Postgrado, solicitando a los catedráticos de cada salón el envío de links al correo de cada estudiante.

Se incluyó en el envío de las encuestas a 195 estudiantes, que forman toda la población del quinto trimestre de ambas maestrías, sin embargo, no se obtuvo el 100% de respuestas. Para la encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC, respondieron 113 estudiantes, la encuesta de Inteligencia Emocional TMMS-24, respondieron 99 estudiantes.

El vaciado y análisis de los datos obtenidos de la encuesta TMMS-24, se realizó de acuerdo a las siguientes 3 dimensiones:

- Atención a las emociones, (consta de los ítems 1,2,3,4,5,6,7,8)
- Claridad de las emociones, (consta de los ítems (9,10,11,12,13,14,15,16)
- Reparación de las emociones, (17,18,19,20,21,22,23,24)

Cada pregunta posee un valor de 1 a 5. Se otorga:

- 5 puntos cuando la respuesta es totalmente de acuerdo,
- 4 puntos cuando la respuesta es muy de acuerdo,
- 3 puntos cuando la respuesta es bastante de acuerdo,
- 2 puntos cuando la respuesta es algo de acuerdo,
- 1 punto cuando la respuesta es nada de acuerdo.

Luego de la sumatoria de puntos por dimensión, se determinó, de acuerdo a la ilustración 1, que punteo se asignaba a cada grupo, femenino o masculino.

## Ilustración 2 Puntuaciones para evaluar la prueba TMMS-24, según género

	Puntuaciones	Puntuaciones
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
<b>Atención</b>	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36
<b>Claridad</b>	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35
<b>Reparación</b>	Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
	Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Fuente: elaboración propia con datos de la prueba TMMS-24

El vaciado y análisis de los datos obtenidos de la encuesta SL-SPC, se realizó por medio de 4 dimensiones:

- Significación en la tarea (consta de los ítems, 4, 7,13, 18, 21, 22, 26)
- Condiciones de trabajo (consta de los ítems 1, 8, 12, 15, 17,20, 23)
- Reconocimiento personal y/o social (consta de los ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27)
- Beneficios económicos (consta de los ítems 2, 5, 9, 16, 24)

Cada pregunta posee un valor de 1 a 5. Se otorga:

- 5 puntos, cuando la respuesta es muy satisfecho,
- 4 puntos, cuando la respuesta es satisfecho,
- 3 puntos, cuando la respuesta es promedio,
- 2 puntos, cuando la respuesta es indeciso y
- 1 punto cuando la respuesta es muy insatisfecho,

en las preguntas, 1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27. Además se puntúa de la misma forma a la inversa en los ítems restantes (2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 24).

Posteriormente cada ítem arrojó un puntaje, indicando el nivel de satisfacción en relación a cada factor en el que se ubica cada trabajador. Para ello se tomó en cuenta las categorías diagnósticas que están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterio a mayor puntuación en los factores o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria.

#### **4. Discusión de resultados**

Este trabajo tuvo como objetivo, establecer el nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral de los estudiantes del quinto trimestre de la Maestría en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo.

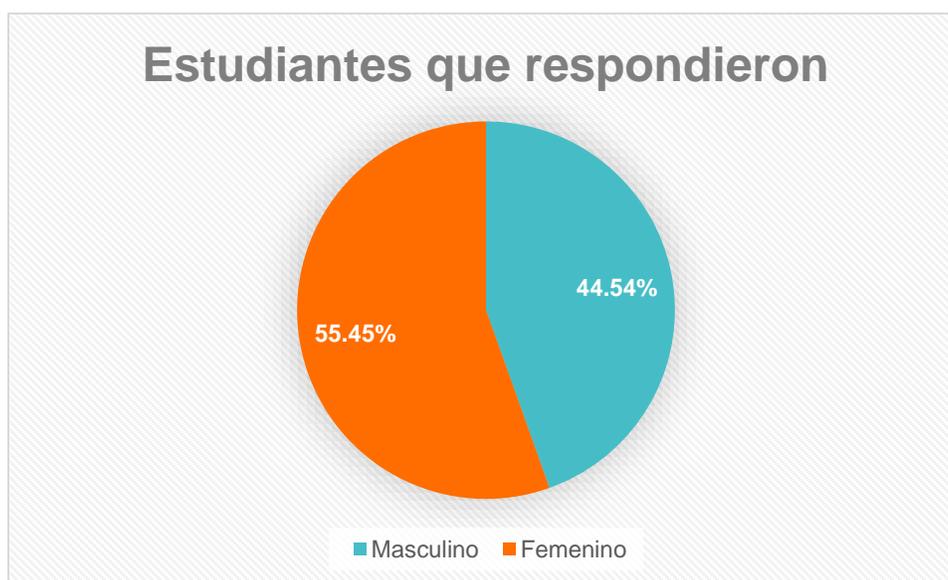
Se presentan gráficas que expresan en números el resultado del trabajo de campo de la investigación de inteligencia emocional y satisfacción laboral, a efecto de lo anterior se utilizó la encuesta TMMS-24 para la primer variable, asimismo, el test SL-SPC para la segunda variable, para este estudio participaron 113 estudiantes de ambas maestrías, de Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, esta investigación se estableció tipo descriptivo, por lo que a continuación se presentan los siguientes cuadros.

Los dos instrumentos que se utilizaron para la investigación, se evalúan por dimensiones, es por ello que la presentación de resultados y análisis del mismo, se realizó de acuerdo con la cantidad de dimensiones que posee cada encuesta. Cabe mencionar que, cada dimensión está estructura por una serie de ítems.

Para la variable Inteligencia Emocional, se presentan el análisis de datos, por separado, mujeres y hombres, posteriormente se hizo un comparativo de los resultados reflejados.

Se presentan los resultados por cada una de las dimensiones, tanto para hombres como mujeres, seguido se encuentra la gráfica con los datos comparativos.

Gráfica No. 1 Estudiantes que respondieron



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

La cantidad de mujeres que respondió la encuesta para evaluar la variable de inteligencia emocional fue del 55.45% y con un 44.54% fueron, hombres quienes respondieron.

Gráfica No. 2 Atención / Mujeres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

El 47.64% de las estudiantes prestan poca atención a las emociones y expresar los sentimientos de forma adecuada, sin embargo, el 42.62% prestan la atención adecuada.

Gráfica No. 3 Atención / Hombres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

Un 67.34% de los estudiantes reflejan tener una adecuada atención de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada. Asimismo, un 10.20% presta demasiada atención, sin embargo, un 22.44% presta poca atención.

Gráfica No. 4 Atención Hombres vs Mujeres



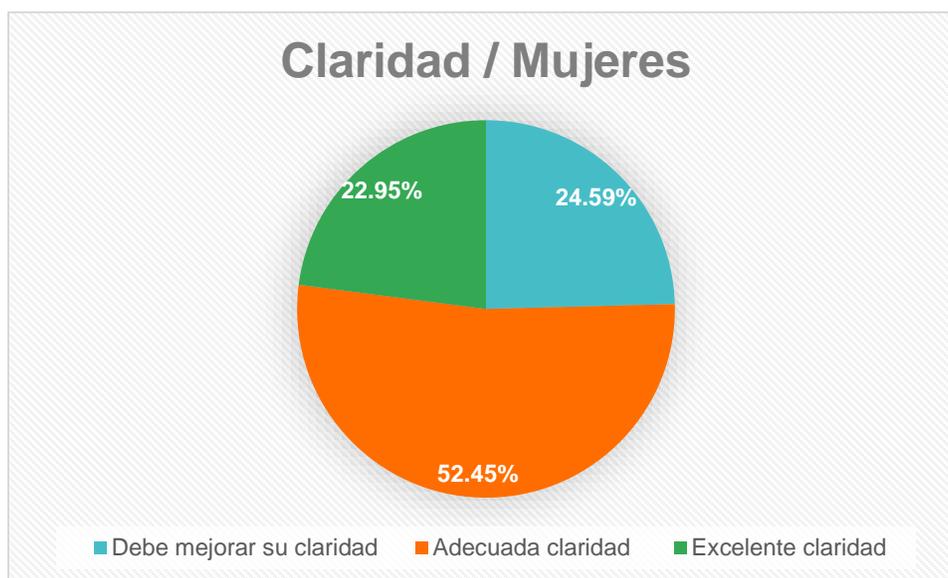
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

Se refleja una diferencia marcada de 24.72% entre hombres y mujeres, en los factores de presta poca y adecuada atención, indicando que los hombres tienen mayor capacidad

para prestar atención a sentir y expresar sus emociones, teniendo un mejor control emocional.

Alviárez y Pérez 2014, como se citó en (Vásquez, 2019), afirman la clave de la inteligencia emocional es reconocer las emociones mientras se está presentando; por lo tanto, conocer y adecuar las emociones es importante para llevar una vida satisfactoria y tener conciencia de tus sentimientos. La inteligencia emocional se fundamenta en la capacidad de identificar sentimientos. Con esto, se refiere a la actitud personal, que determina el dominio de las personas, el cual se subdivide en conciencia emocional, el autocontrol y la seguridad en uno mismo.

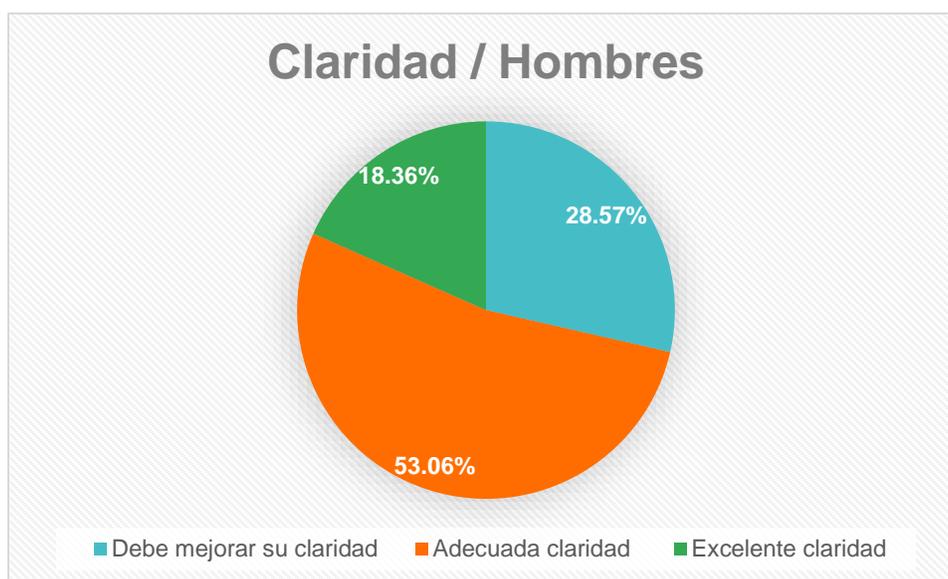
Gráfica No. 5 Claridad / Mujeres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

Un 52.45% de las estudiantes pueden comprender bien sus emociones, por lo que se determina que, tienen claridad adecuada. Asimismo, un 24.59% tiene excelente claridad, por otro lado, un 22.95% debe mejorar su claridad.

Gráfica No. 6 Claridad / Hombres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

Un 53.06% de los estudiantes indicó tener una adecuada claridad de sus estados emocionales. Asimismo, un 18.36% tiene una excelente claridad, sin embargo, un 28.57% debe mejorar su claridad emocional.

Gráfica No. 7 Claridad Hombres vs Mujeres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

También se evidenció que las y los estudiantes presentan un nivel adecuado de la comprensión de sus estados de ánimo y la empatía para comprender el de los demás. Asimismo, hay un porcentaje representativo tanto de mujeres y hombres, que deben trabajar en claridad de sus estados de ánimo para darles un giro positivo cuando se estén presentando.

Esta dimensión no se refiere únicamente a la habilidad de comprender nuestros propios estados de ánimo, si no también, la capacidad para hacerlo en los demás. Alviárez y Pérez 2014, como se citó en (Vásquez, 2019), la empatía se determina como la capacidad que nos permite a las personas distinguir las necesidades y los deseos de otros, permitiendo así relaciones más eficaces. De tal manera que las personas dotadas de esta aptitud, perciben estas pistas emocionales y escuchan a los demás, son perceptivos a los criterios de los otros y saben comprender, brindando su apoyo y ayuda basada en la comprensión de sus sentimientos y necesidades de los demás. Se subdivide en las siguientes dimensiones: comprender y ayudar a los demás a desarrollarse; orientarlo en torno al servicio; emplear la diversidad y la ética política, desarrollándose en este marco como relaciones interpersonales. En este orden de ideas, es oportuno resaltar que las primeras competencias explican sobre inteligencia intrapersonal.

Gráfica No. 8 Reparación / Mujeres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

Un 55.73% de las estudiantes tienen una adecuada reparación de sus emociones, la capacidad de regular sus estados emocionales correctamente. Asimismo, se observa que un 32.78% tiene una excelente reparación, sin embargo, un 32.78% debe mejorar su reparación.

Gráfica No. 9 Reparación / Hombres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba TMMS-24

Un 71.42% de estudiantes indica tener adecuada reparación de sus estados emocionales. Asimismo, un 16.32% tienen una excelente reparación, sin embargo, un 12.24% debe de mejorar su reparación.

Gráfica No. 10 Reparación Hombres vs Mujeres



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

Se puede observar que, en el rango de excelente reparación, el porcentaje mayor lo encabeza el grupo de mujeres, sin embargo, en el rango de una adecuada reparación, los hombres indican mayor capacidad de regular los estados emocionales.

Comprender nuestros propios sentimientos y adecuarlos a cualquier situación, es una habilidad, las personas que carecen de esta, constantemente se encuentran en estados de inseguridad, caso contrario de las personas que tienen un mejor control emocional, superan rápidamente los contratiempos. Alviárez y Pérez 2014, como se citó en (Vásquez, 2019), la autorregulación se subdivide en: confiabilidad, autocontrol, adaptabilidad, innovación, escrupulosidad y autocontrol.

El presente estudio indicó que los estudiantes tienen la capacidad para poder aclarar, reparar y prestar atención a las emociones. Además, presentaron un alto nivel en la escala de claridad, lo cual indica que poseen la capacidad para reconocer las emociones y sentimientos. También, presentaron un alto nivel en la escala de reparar, lo cual indica que poseen la habilidad de transformar las emociones negativas a emociones positivas.

Y en la escala total, presentaron un alto nivel lo que les permite poder identificar las emociones y los sentimientos.

Asimismo, se pudo observar que la población femenina de ambas maestrías manifestó que debe mejorar en las tres dimensiones, atención emocional, claridad de sentimientos y regulación emocional.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta SL-SPC, Para la variable Satisfacción Laboral, se presentan las siguientes gráficas.

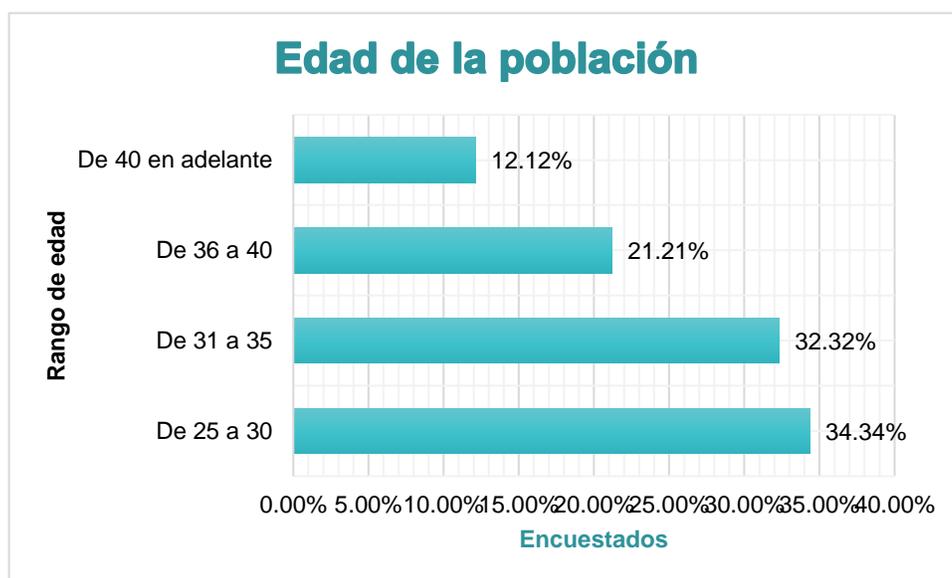
Gráfica No. 11 Estudiantes Activos en el Mercado Laboral



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

De los 113 estudiantes que respondieron la encuesta de la variable Satisfacción Laboral, se tomaron en consideración 99, debido a que, eran quienes se encuentran activos en el mercado laboral, dando así respuestas de acuerdo con su situación actual, permitiendo tener un análisis objetivo.

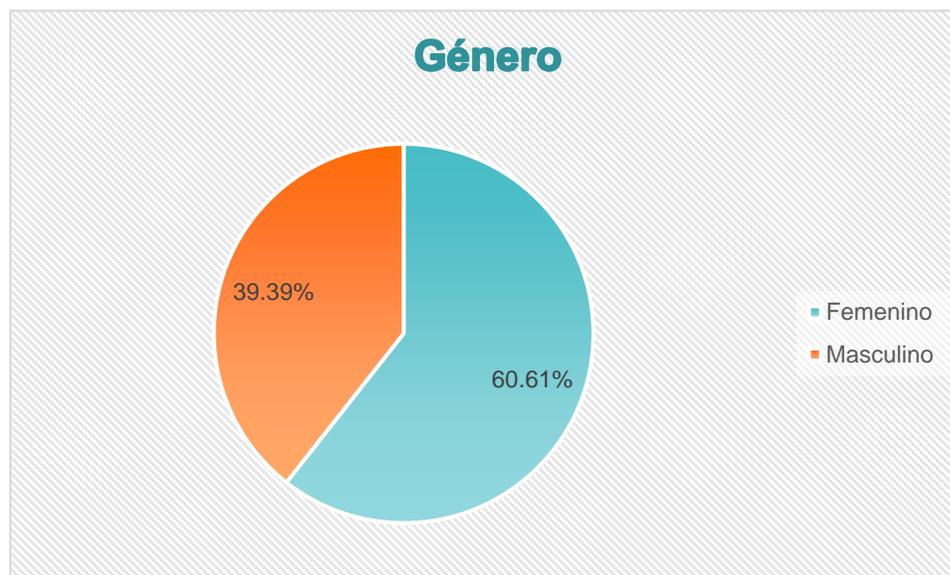
Gráfica No. 12 Edad de la Población



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, la mayor cantidad de estudiantes que respondieron, se encuentran actualmente laborando y estudiando, predominando las personas de 25 a 30 años representando el 34.34% del total de encuestados, así mismo, se observa una pequeña cantidad de diferencia entre las personas de 31 a 35 años con un 32.32%, cabe mencionar, que se contó con participación un 12.12% de personas de 40 años en adelante.

Gráfica No. 13 Género



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

De las 5 secciones encuestadas de las Maestrías de Administración en Recursos Humanos y de Mercadeo, el 60.61% de los estudiantes que respondieron, son mujeres y el 39.39% restantes son hombres.

De acuerdo con las 5 dimensiones que evalúa la encuesta SL-SPC, se presenta el análisis a continuación.

Gráfica No. 14 Significación de la Tarea



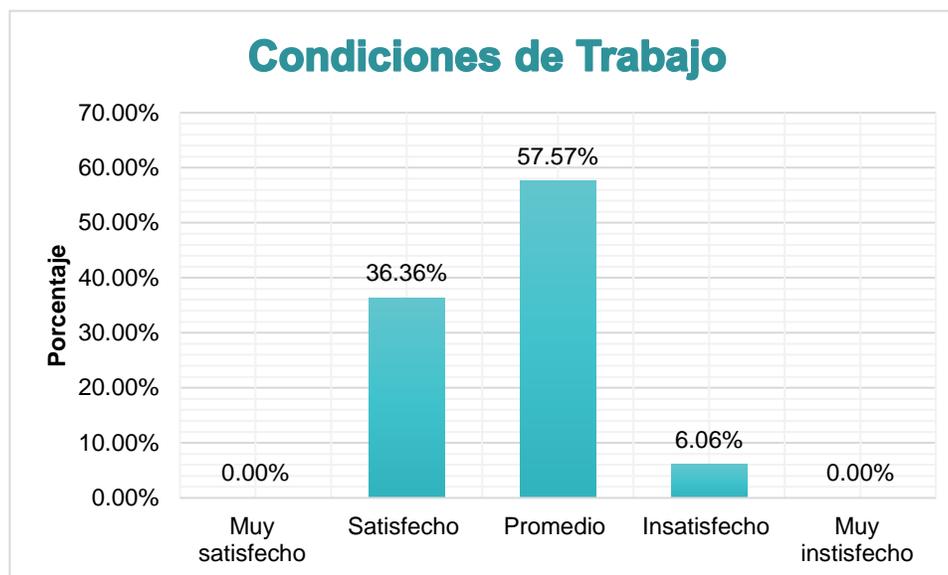
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

El 43.43% de los estudiantes, se considera que tiene un nivel satisfecho en la dimensión significación de la tarea, por otro lado, se observa que el 2,02% presentan un nivel muy insatisfecho en esta dimensión.

Este resultado se ve apoyado por diferentes teorías que mencionan que los factores que no se relacionan con la tarea en sí son todos los económicos, mientras que aquellos que sí guardan estrecha relación con la naturaleza del trabajo, son motivadores e influyen en el desempeño

El grado en el que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización o en el ambiente externo. Werther y Davis 1997, como se citó en (Ana Sofía, 2016), indica que tanto los dirigentes de la compañía como los profesionales de la administración de recursos humanos se unen en la necesidad de crear en la organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables de los puestos.

Gráfica No. 15 Condiciones de Trabajo



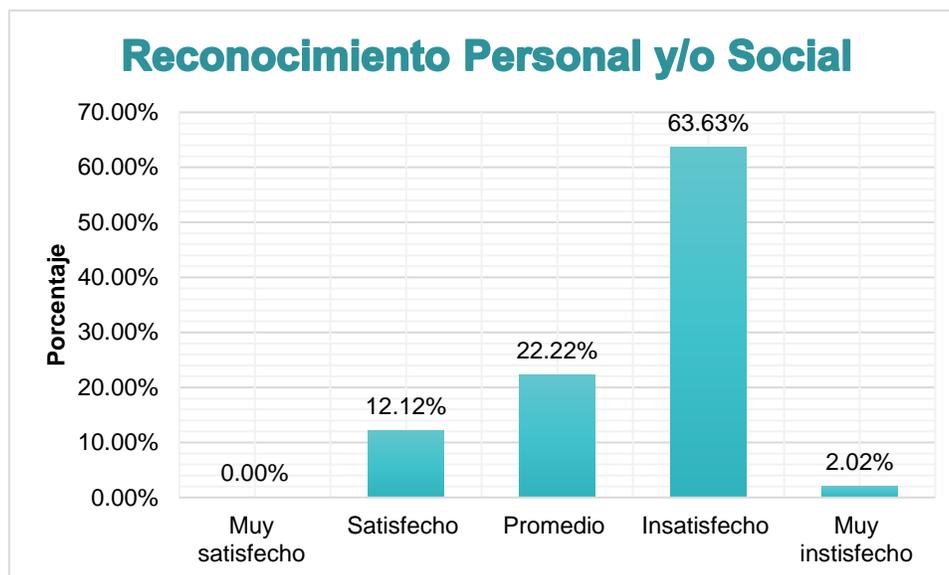
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

El nivel de condiciones de trabajo se considera "Promedio", teniendo como resultado, que el 57.57% de los estudiantes presentan un nivel promedio de satisfacción, así mismo se refleja que un 36.36% se encuentra satisfecho, por otro lado, se observa que el 6,06% presentan un nivel de insatisfecho.

Las condiciones de trabajo influyen todo lo que ayude al colaborador a realizar bien sus funciones, por ejemplo, la distribución del ambiente de trabajo como iluminación y ventilación, así como las herramientas que desempeño, con base en las preguntas de la encuesta los estudiantes respondieron tener lo necesario para desempeñar sus funciones.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo 1987, como se citó en (Beatriz, 2016), define las condiciones de trabajo como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que esta se realiza, en cuanto a estas variables determinarán la salud en una triple dimensión de la Organización Mundial de la Salud -OMS (física, psíquica y social)

Gráfica No. 16 Reconocimiento Personal y/o Social



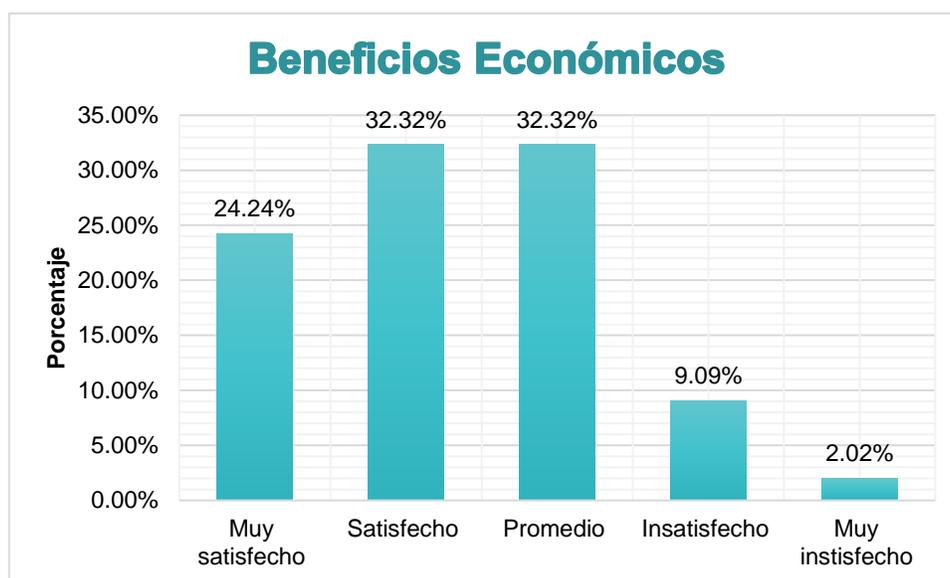
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

El nivel satisfacción para la dimensión reconocimiento personal y/o social, se considera “Insatisfecho”, teniendo como resultado, que el 63.63% de los estudiantes presentan un nivel promedio de insatisfacción, así mismo, se refleja que un 22.22% se encuentra promedio, por otro lado, se observa que el 2,02% presentan un nivel muy insatisfecho.

De acuerdo con las preguntas incluidas en la encuesta SL-SPC, enfocadas en esta dimensión, con el porcentaje mayor los estudiantes indicaron que su jefe inmediato valora el esfuerzo en su desempeño, sin embargo, no reciben reconocimiento emocional.

Sonia Palma 2006, como se citó en (Javier Ivan, 2019), indica que esta dimensión es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.

Gráfica No. 17 Beneficios Económicos



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

El nivel de beneficios económicos obtuvo una nota igualitaria entre “Satisfecho y Promedio”, teniendo ambos como resultado el 32.32% de los estudiantes presentan un nivel promedio de satisfacción, así mismo, se refleja que un 24.24% se encuentra muy satisfecho, por otro lado, se observa que el 2,02% presentan un nivel muy insatisfecho. Con base en las dimensiones que estructuran la evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, se llegó al análisis general, brindado los siguientes resultados.

Los estudiantes respondieron que la remuneración que reciben en compensación de sus funciones, cubre las necesidades económicas personales, sin embargo, no las sobrevaloran.

Palma 2006, como se citó en (Javier Ivan, 2019), los beneficios económicos son la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador.

Gráfica No. 18 Satisfacción



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la prueba SL-SPC

Los resultados obtenidos luego del análisis de la encuesta, fue un nivel de satisfacción laboral “Promedio” con un 35.35%, teniendo una pequeña diferencia con el nivel “Satisfecho” el cual obtuvo un 34.34%, cabe mencionar, que un 6.06% del total, indicó estar muy satisfecho y un 2.02% muy insatisfecho.

De acuerdo con el resultado obtenido de las cuatro dimensiones de la encuesta SL-SPC, se concluye que la satisfacción de las y los estudiantes de la unidad objeto de estudio, tiene un nivel de satisfacción laboral promedio, reflejado en las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social.

Asimismo, se observó que en los aspectos que más áreas de mejora tiene, en las organizaciones donde laboran las y los estudiantes, es beneficios económicos, reflejando insatisfacción

Para que los colaboradores manifiesten satisfacción laboral, debe de haber diversos aspectos involucrados en el entorno laboral, Robbins 1996, como se citó en (Georgina, 2011), indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto

en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación

## Conclusiones

- Se determinó que los estudiantes de las Maestrías de Administración en Recursos Humanos y de Mercadeo de la Escuela de Postgrados de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, poseen un nivel de satisfacción laboral Promedio, basándose en los resultados obtenidos en la prueba SL-SPC, por lo tanto, puede decirse que el trabajo que realizan les motiva a sentirse satisfechos.
- Con base en los resultados obtenidos de la encuesta sobre satisfacción laboral, se identificó que existen varios factores motivacionales que influyen, en que los estudiantes puedan o no aumentar su nivel de satisfacción laboral, por lo tanto, puede decirse que, los que están activos en el mercado laboral, por factores relacionados a su trabajo, no se sienten satisfechos, por ejemplo, el reconocimiento personal o social, y condiciones de trabajo, que impactan en la motivación.
- Con base en los resultados obtenidos de la encuesta TMMS -24, se determinó que los estudiantes de las Maestrías de Administración en Recursos Humanos y Mercadeo, tienen un nivel Adecuado del manejo de sus emociones, son capaces de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada, así mismo, comprenden sus estados emocionales y los regulan correctamente, esto debido a que cuentan con un nivel de inteligencia emocional adecuado, que les permite autocontrolar sus emociones.

## Recomendaciones

- Se recomienda, a la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en su programa de cursos para las maestrías en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo, continuar apoyando este tipo de trabajos, que pueden servir como base para futuras promociones de estudiantes para continuar investigando el tema en otros grupos universitarios, con el fin de incrementar el dominio de las habilidades emocionales, las cuales son fundamentales para el desarrollo personal y profesional impactando en la satisfacción laboral.
- Se recomienda, a la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en su programa de cursos para las maestrías en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo, incorporar talleres en los cuales se enseñe la importancia de la inteligencia emocional y cómo gestionar las emociones, para regularlas de forma adecuada tanto en el ámbito personal como laboral.
- Incorporar al pensum de las maestrías un curso enfocado en enriquecer el desarrollo de la inteligencia emocional, ya que, es necesario que los estudiantes fortalezcan sus propias habilidades emocionales, para convertirlas en competencias en el mercado laboral.

## Bibliografía

- Aebi, C. D. (2016). Aspectos esenciales de la Criminología actual. Obtenido de Book Google.
- Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores. México: Pearson Educación.
- Ana Sofía, G. G. (06 de 2016). Satisfacción Laboral y su Efecto en la Atención y Servicio al Usuario. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Occidente Maestría en Administración de Recursos Humanos.
- Antunes, C. (2005). Las Inteligenicas Múltiples, cómo estimularlas y desarrollarlas. En C. Antunes. Lima: Perú.
- Araujo, M. &. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de Educacion Superior Publicas. CICAG, 132- 147. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>
- Beatriz, R. J. (09 de 2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad . España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Bisquerra, R. (2003). Eduación Emocional y Competencias Básicas para la Vida. Revista de Investigación Educativa, 21,1,7-43.
- Bolaños, A. B. (18 de 05 de 2013). Escuela de ciencias de la comunicacion, 2-18. Obtenido de Origen del concepto´´Inteligencia Emocional´´: <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Bolaños, A. B. (18 de 05 de 2013). Origen del concepto´´Inteligencia Emocional´´. Obtenido de Escuela de ciencias de la comunicacion: <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Carranza Cifuentes, H. N. (05 de 2018). LA RELACIÓN DE LA ESTABILIDAD EMOCIONAL Y DESARROLLO DEL APRENDIZAJE EN EL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO. 6. Quetzaltenango, Guatemala.
- Carranza, D. (2019). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Eventual Servis, S.A. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Castello, A. &. (21 de 09 de 2011). Inteligencia Interpersonal. Obtenido de <http://www.aufop.com>
- Cerón Ruíz, J. A. (2015). LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LAS EMPRESAS  
Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=A446F8082CB2F98077E633B27B549799?sequence=1>

- Chilhuala, F. (2017). Tesis de grado la influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en universitarios que trabajan del 9no al 10mo semestre de distintas carreras. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Coca, K. (2010). Tesis de grado Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Docentes de educación inicial de la red No. 4 de Ventanilla-Callao. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Condori Pérez, N. (2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca . Perú.
- Condori Pérez, N. (2017). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca . Perú: Universidad Peruano Unión.
- Cordero, R. (2018). Inteligencias Múltiples en alumnos de 4to y 5to año de la Institución Educativa San Francisco de Asís, 2017. Lima, Perú.
- Cryan, G., & Quiroga, S. (2005). Adolescentes con conducta antisocial y autodestructiva: estudio epidemiológico y nuevas técnicas terapéuticas. Anuario de Investigaciones, 26.
- De la Torre Araujo, B. J. (2019). Tesis de grado Inteligencia Emocional y Satisfacción Emocional en los colaboradores administrativos de la Empresa Nicoll Perú, S.A. . Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Díaz, R. (2019). Tesis de grado La Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima. Perú: Universidad Peruano Unión.
- Económicas, F. d. (agosto de 2016). Escuela de Postgrado. Obtenido de [http://faceconomicas.usac.edu.gt/wp\\_economicas/wp-content/uploads/2016/08/Escuela-de-Estudios-de-Postgrado.pdf](http://faceconomicas.usac.edu.gt/wp_economicas/wp-content/uploads/2016/08/Escuela-de-Estudios-de-Postgrado.pdf)
- García R., y. R. (2015). Clima Organizacional de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de el Salvador y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Docente en el Periodo Julio-Septiembre. Tesis, Universidad de el Salvador. El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/40/3/10136561.pdf>
- Gardner, H. (2001). Inteligencias Múltiples. En H. Gardner, Estructuras de la Mente. Colombia: FCE, Colombia .
- Georgina, H. (2011). Satisfacción Laboral. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas.

- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. New York: Bantam.
- Goleman, D. (2001). Inteligencia Emocional . New York : Bantam .
- González Gálvez, A. S. (06 de 2016). Satisfacción Laboral y su Efecto en la Atención y Servicio al Usuario . Quetzaltenango, Guatemala.
- González, G. D. (2018). La Satisfacción Laboral y su relación con la Inteligencia Emocional. España: Universidad de la Laguna.
- Guadalupe, K. T. (2010). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA RED N° 4 DE VENTANILLA - CALLAO. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Hernández , G. (2018). Tesis de grado Satisfacción Laboral y su relación con la Inteligencia Emocional en los colaboradores en activo que pertenecen a pequeñas y medianas empresas del sector privado en el norte de Tenerife. España: Universidad de la Laguna.
- Hernández , K. S. (2018). Tesis de grado La inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Distribuidora Vidda en la ona 12 de Huehuetenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Hernández Rivas, K. S. (2018). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL. Guatemala.
- Javier Ivan, A. L. (2019). Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores en Agro Industria San Pedro Sac en la Ciudad de Tarapoto. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas.
- López, W. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia. Escuintla, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Lorenzo, V. S. (11 de 2015). ANÁLISIS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MEDIANA EMPRESA DE SECTOR SEVICIOS. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 4-5. Obtenido de file:///C:/Users/Shirley%20Fuentes/Desktop/MAESTR%C3%8DA%20RRHH/5to%20TRIMESTRE/TRABAJO%20PROFESIONAL%20DE%20GRADUACI%C3%93N%20I/TRABAJO%20PROF/INSATISFACCI%C3%93N%20LB.pdf
- Mamini, D. (214). Tesis de grado Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas-Puno. Perú: Universidad Nacional del Antiplano .

- María Araujo, L. M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Mora, J. A. (2007). La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983) y Sternberg (1985) como desarrollos teóricos precursores de la noción de inteligencia emocional. Obtenido de Historia de la psicología, 28, 1-26: [//C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaConcepcionDeLaInteligenciaEnLosPlanteamientosDeG-2514677.pdf](http://C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaConcepcionDeLaInteligenciaEnLosPlanteamientosDeG-2514677.pdf)
- Morales Pixcar, A. (2013). "RELACIÓN ENTRE INCENTIVOS LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES EN EL CASCO URBANO DE CHICHICASTENANGO. Guatemala.
- Olivares, J. (2017). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento. Revista Estomatológica Herediana, 5.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral. Perú: Editora y Comercializadora Cartolán EIRL.
- Peiro, S. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos . España.
- Pérez, R. B. (2007). Las competencias emocionales . Revista Educación XX1, 70.
- Rocío, F.-L. (23 de 02 de 2015). Revista Iberoamericana de Educación Superior. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=\\_arttext&pid=S2007-28722015000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=_arttext&pid=S2007-28722015000200006)
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. Colombia: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Segura, A. (01 de 2009). Psicología de la Felicidad. Obtenido de <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/mdelcsegura.pdf>
- Subyujuj, W. (2013). Obtenido de Adaptabilidad social de un grupo de Auditores que laboran en distintas empresas de la ciudad de Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Subyujuj-Wendy.pdf>
- Troncoso, R. (2018). La inteligencia Emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta. Cusco: Perú.
- Vásquez, R. D. (09 de 2019). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2019. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión, Escuela de Postgrado.



## Índice de Ilustraciones

Contenido	Número
Ilustración 1 Puntuaciones para evaluar la prueba SL-SPC .....	26
Ilustración 2 Puntuaciones para evaluar la prueba TMMS-24, según género .....	29

## Índice de Gráficas

Contenido	Número
Gráfica No. 1 Estudiantes que respondieron.....	32
Gráfica No. 2 Atención / Mujeres.....	32
Gráfica No. 3 Atención / Hombres.....	33
Gráfica No. 4 Atención Hombres vs Mujeres.....	33
Gráfica No. 5 Claridad / Mujeres .....	34
Gráfica No. 6 Claridad / Hombres .....	35
Gráfica No. 7 Claridad Hombres vs Mujeres .....	35
Gráfica No. 8 Reparación / Mujeres.....	36
Gráfica No. 9 Reparación / Hombres.....	37
Gráfica No. 10 Reparación Hombres vs Mujeres .....	38
Gráfica No. 11 Estudiantes Activos en el Mercado Laboral.....	39
Gráfica No. 12 Edad de la Población.....	40
Gráfica No. 13 Género .....	41
Gráfica No. 14 Significación de la Tarea.....	42
Gráfica No. 15 Condiciones de Trabajo .....	43
Gráfica No. 16 Reconocimiento Personal y/o Social.....	44
Gráfica No. 17 Beneficios Económicos .....	45
Gráfica No. 18 Satisfacción .....	46

## Anexos

### Instrumento TMMS-24 de Evaluación de la variable Inteligencia Emocional

12/7/2020

Instrumento TMMS-24 evaluación de Inteligencia Emocional

## Instrumento TMMS-24 evaluación de Inteligencia Emocional

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Sus respuestas serán de forma numérica:

- 1 = Nada de acuerdo
- 2 = Algo de acuerdo
- 3 = Bastante de acuerdo
- 4 = Muy de acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

\*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. Género \*

*Marca solo un óvalo.*

- Mujer
- Hombre

## 3. 1. Presto atención a los sentimientos? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

## 4. 2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

## 5. 3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

9. 7. ¿A menudo pienso en mis sentimientos? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

10. 8. ¿Presto mucha atención a cómo me siento? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

11. 9. ¿Tengo claros mis sentimientos? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

12. 10. ¿Frecuentemente puedo definir mis sentimientos? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

13. 11. ¿Casi siempre sé cómo me siento? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

14. 12. ¿Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

15. 13. ¿A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

16. 14. ¿Siempre puedo decir cómo me siento? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

17. 15. ¿A veces puedo manifestar cuáles son mis emociones? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

18. 16. ¿Puedo llegar a comprender mis sentimientos? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

19. 17. ¿Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

20. 18. ¿Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

21. 19. ¿Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

22. 20. ¿Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

23. 21. ¿Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

24. 22. ¿Me preocupo por tener un buen estado de ánimo? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

25. 23. ¿Tengo mucha energía cuando me siento feliz? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

26. 24. ¿Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo? \*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marca solo un óvalo.

1    2    3    4    5

---

---

27. 25. ¿Cual es tu Área de Trabajo o puesto que desempeñas?

\* *Marca solo un óvalo.*

- RRHH *Ir a la pregunta 28*
- Finanzas (Contabilidad, Auditoria, Tesorería)
- Producción
- Administrativo
- Ventas
- otros *Ir a la pregunta 34*
- Tiene a su cargo área de contratación de personal *Ir a la pregunta 28*

RRHH en época  
de Covid-19

A continuación encontrara procesos en los cuales la labor del profesional de RRHH esta enfrentando.

28. ¿Qué le esta costando más al departamento de RRHH, en estos tiempos de Cuarentena por el Covid-19? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Cubrir vacantes
- Reducción de Personal
- Manejo de emociones entre los colaboradores
- Stres ante la situación
- Implementar Plan de Contingencia
- Manejo de la Salud y Seguridad Organizacional (SSO)

29. ¿De qué forma se esta laborando en su organización ante las restricciones del estado de calamidad declarado por el Gobierno de Guatemala?

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Presencial	Home Office
<b>25%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>50%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>75%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>100%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. ¿La situación laboral en Guatemala ha sido uno de los mas afectado, en su organización ha tenido que recurrir a prescindir de colaboradores, de que forma?

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Despidos	Suspensión de Contratos
<b>10%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>25%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>50%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>75%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>100%</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. ¿Como a manejado el Departamento de RRHH el ambiente emocional de los colaboradores, ante el Covid-19 en Guatemala? \*

---



---



---



---



---

32. ¿Como a protegido el departamento de RRHH la salud mental los colaboradores que laboral de forma presencial, a pesar de la emergencia del Covid-19 en Guatemala? \*

---

---

---

---

---

33. ¿RRHH contaba con un plan de contingencia para enfrentar una eventualidad de tal magnitud? \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

Puesto de Trabajo

34. ¿Indique su puesto de Trabajo actual ? \*

---

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

**Google** Formularios

## Instrumento SL-SPC de Evaluación de la variable Satisfacción Laboral

### Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC

El presente cuestionario fue creado por Sonia Palma Carrillo, sin embargo, fue adaptado para el desarrollo del Trabajo Profesional de Graduación, de la Maestría de Administración de Recursos Humanos, de la Escuela de Postgrados de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en su trabajo. Es completamente anónimo por lo que se solicita la mayor transparencia en las respuestas.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada enunciado y marque según considere:

(1) TOTALMENTE DE ACUERDO

(2) DE ACUERDO

(3) INDECISO

(3) EN DESACUERDO

(4) TOTALMENTE

DESACUERDO \*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. ¿Situación laboral actual? \*

*Marca solo un óvalo.*

(1) Laborando *Ir a la pregunta 3*

(2) No laborando

## 3. Edad \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) 25 a 30  
 (2) 31 a 35  
 (3) 36 a 40  
 (4) 40 en adelante

## 4. Género \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) Femenino  
 (2) Masculino

## 5. Puesto que desempeña \*

---

---

---

---

---

Preguntas

Lea detenidamente cada enunciado y marque según considere:  
(1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
(2) DE ACUERDO  
(3) INDECISO  
(3) EN DESACUERDO  
(4) TOTALMENTE DESACUERDO

6. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

7. Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

8. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

9. Las funciones que realizo son tan indispensables comparado con otros puestos \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

10. Me siento mal con lo que gano \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

11. Siento que recibo de la organización maltrato \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

12. Me siento realmente útil con la labor que realizo \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

13. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación e iluminación) \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

16. Prefiero tomar distancia de mis compañeros de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

17. Me disgusta mi horario laboral \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

18. Si la respuesta anterior fue en acuerdo indicar ¿Por qué motivo le disgusta su horario laboral? \*

---

---

---

---

---

19. Mi puesto no me permite enriquecer mi experiencia \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

20. Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo. \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

21. Cuento con todas las herramientas para desempeñar mis funciones. \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

22. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

23. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO  
 (2) DE ACUERDO  
 (3) INDECISO  
 (3) EN DESACUERDO  
 (4) TOTALMENTE DESACUERDO

24. Si la respuesta anterior es en desacuerdo indicar ¿Por qué motivo sus resultados no le genera satisfacción? \*

---

---

---

---

---

25. Mi trabajo me aburre \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

26. Si la respuesta anterior es en acuerdo indicar, el motivo por el que le aburre su trabajo \*

---

---

---

---

---

27. El ambiente físico de mi área de trabajo es cómodo para laborar \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

28. Si la respuesta anterior es en desacuerdo indicar el motivo por el que considera que su área de trabajo no es cómoda \*

---

---

---

---

---

29. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

30. Si la respuesta anterior es en desacuerdo indicar el motivo por el que considera que su trabajo no le hace sentir realizado profesionalmente

---

---

---

---

---

31. Mi trabajo me hace sentir realizado personalmente \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

32. El espacio físico de la empresa es agradable para laborar \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

33. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

34. Siento que estoy cumpliendo con los objetivos de mi puesto \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

35. Mis resultados son de relevancia para el logro de objetivos del departamento \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

36. Mi jefe inmediato valora el esfuerzo que hago en mi trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) TOTALMENTE DE ACUERDO
- (2) DE ACUERDO
- (3) INDECISO
- (3) EN DESACUERDO
- (4) TOTALMENTE DESACUERDO

37. Ante la actual situación del país, ¿la empresa que labora, está realizando home office? \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) Sí
- (2) No

38. ¿Le brinda la empresa todas las herramientas para laborar desde casa? \*

*Marca solo un óvalo.*

- (1) Sí
- (2) No

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

**Google** Formularios