

**UNIVERSIDAD 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 SATISFACCIÓN LABORAL DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA EN DIFERENTES PUESTOS DE DISTINTAS ORGANIZACIONES GUATEMALTECAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020



LICENCIADA CAROLINA BEATRIZ TENI ZULETA

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 SATISFACCIÓN LABORAL DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA EN DIFERENTES PUESTOS DE DISTINTAS ORGANIZACIONES GUATEMALTECAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

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 SEPTIMO 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: M.A. LIC. LARRY STUART SEGURA LETRÁN

AUTOR: LICENCIADA CAROLINA BEATRIZ TENI ZULETA

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:	Dr. 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:	Dr. Alfredo Paz
Secretario:	Msc. María Elena Rocha
Evaluador:	Msc. Lisbeth Cardona



ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-B-011-JPFS-2020

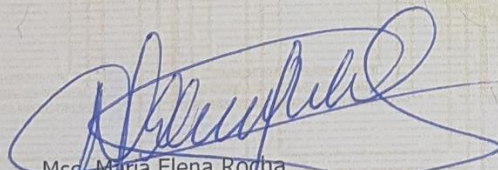
De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación 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 29 de Septiembre de 2020, a las **19:00 - 19:30** horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN de la Licenciada, carné No. **200315296** estudiante de la Maestría en **Administración Recursos Humanos Carolina Beatriz Teni Zuleta** 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

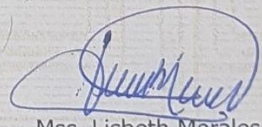
Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **Inteligencia emocional y satisfacción laboral del estudiante de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el segundo trimestre del año 2020** 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 **75** puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones:

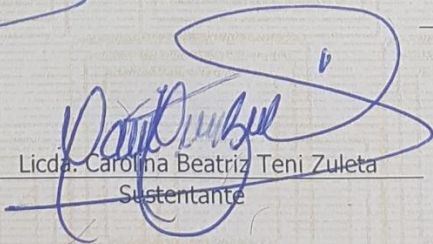
Incluir al inicio de su título la palabra "estudio". Mejorar sus conclusiones y recomendaciones, son muy escuetas y no reflejan análisis de parte de la investigadora. Los comentarios en las gráficas deben tener más análisis y no repetir lo mismo que dicen las gráficas. Revisar ortografía y redacción en todo el documento.

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


Dr. Alfredo Paz
Coordinador


Msc. María Elena Rocha
Evaluador


Msc. Lisbeth Morales
Evaluador

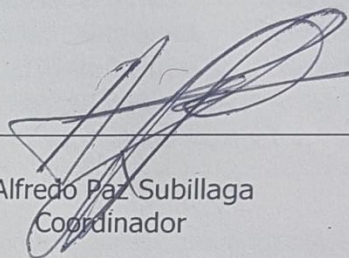

Licda. Carolina Beatriz Teni Zuleta
Sustentante

ADENDUM

El infrascrito Coordinador del Jurado Examinador CERTIFICA que el estudiante **Carolina Beatriz Teni Zuleta** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 05 de octubre de 2020.

(f)



Dr. Alfredo Paz Subillaga
Coordinador

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS: Por su infinito amor y gracia.
- A MIS PADRES: Por estar siempre a mi lado y brindarme todo su apoyo incondicional.
- A MIS HERMANOS: Por apoyarme y motivarme constantemente.
- A MI ASESOR: Por ser ejemplo de superación.
- A MIS AMIGOS: Por todas las gratas experiencias vividas.
- A LA ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO: Por brindarme educación calidad, le agradezco al equipo profesionales comprometidos que compartieron sus conocimientos y me hicieron crecer personal y profesionalmente.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: A mi querida casa de estudios, llevaré todos los conocimientos adquiridos a la práctica para dejar en alto su nombre.

CONTENIDO

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN.....	III
CAPÍTULO I	
1. ANTECEDENTES	1
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 INTELIGENCIA	6
2.1.1INTELIGENCIA MÚLTIPLE	6
2.1.2¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?	6
2.1.3CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	9
2.1.3.1AUTOCONCIENCIA	9
2.1.3.2LIDERAR POR INSTINTO.....	11
2.1.3.3LIDERAR CON INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	11
2.1.3.4AVERSIÓN EN EL TRABAJO	13
2.2 SATISFACCIÓN LABORAL.....	14
CAPÍTULO III	
3 METODOLOGÍA	16
3.1 Definición del problema	17
3.2 Delimitación del Problema	18
3.3 Objetivo	18
3.3.1 Objetivo general	19
3.3.2 Objetivos específicos	19
3.4 Diseño utilizado	19
3.5 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	20
3.6 PERIODO HISTÓRICO.....	20
3.7 ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.8 INSTRUMENTO.....	21

	3
3.8.1MEDICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	21
3.8.2MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	22
3.9 PROCEDIMIENTO UTILIZADO	22
CAPITULO IV	
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	-
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	71
ÍNDICE DE CUADROS	93
ÍNDICE DE GRÁFICAS	95

Resumen

Título: “Estudio de la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Estudiante de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas durante el Segundo Trimestre del año 2020”.

El presente trabajo profesional de graduación se desarrolló con el propósito de identificar el nivel de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral que poseen los estudiantes del segundo trimestre de las Maestrías 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 en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas, durante el segundo trimestre del año 2020.

Antes de iniciar este trabajo profesional se plantearon varias interrogantes en las cuales se investigó el nivel de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral, qué factores son esenciales para el desarrollo de la inteligencia emocional. Por lo cual se establecieron los siguientes objetivos: Identificar el nivel de la Inteligencia Emocional así como de la Satisfacción Laboral de los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas.

La ejecución de la investigación se realizó en un periodo comprendido del mes de junio al mes de julio de 2020. Se realizó por medio de un censo a la población estudiantil asignado obteniendo una muestra de 114 estudiantes universitarios de género indistinto, con un rango de edad de 20 a 50 años, que laboran con relación de dependencia laboral, por contrato, donde el 86% laboran en jornada matutina, el 10% en jornada vespertina y un 4% de medio tiempo. Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes test: “Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer y “Satisfacción laboral 20/23” de la línea de Psicología de la Seguridad Laboral del Profesor Josep L Meliá, y José M. Peiró.

Se trabajó con la técnica de análisis descriptivo, en el primer test los resultados se clasificaron por medio de tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional con 8 ítems cada una de ellas, para esta evaluación se utilizó el rango de punteo establecido por género, ya que la inteligencia emocional no se puede medir igual el hemisferio masculino y femenino ya que está comprobado científicamente que ambos poseen unidades neurológicas en el área emocional diferentes, en el siguiente test, se evaluó por medio de puntuaciones de acuerdo con las alternativas del grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo según la satisfacción las cuales van de 1 muy insatisfecho al 7 que es muy satisfecho,

Introducción

El presente Trabajo de investigación titulado “ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA EN DIFERENTES PUESTOS DE DISTINTAS ORGANIZACIONES GUATEMALTECAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020”, vertido en este documento, corresponde al Trabajo Profesional de Graduación de la especialidad de la Maestría en Recursos Humanos, que conforma el Programa de Maestría en Artes de la Escuela de Estudios de Postgrado, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La administración del personal en las organizaciones se ha convertido hoy en día en una oportunidad estratégica para la competitividad de los negocios, ya que su control administrativo ha evolucionado creando nuevos desafíos los cuales son el éxito de la función gerencial, por lo que en el objeto de la investigación sobre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, pretende proporcionar una indagación con el objeto de ayudar en un futuro, brindando un marco de referencia de los elementos teóricos ya existentes aplicando la teoría de ambas variables, generando un aporte para futuras investigaciones que tendrán los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala; lo cual persigue conocer la satisfacción que experimentan los estudiantes al formar parte de una empresa, mostrándonos el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral que poseen en la actualidad.

El objetivo inicial de este estudio fue establecer la forma de cómo interactúan los estudiantes objeto de estudio con otras personas en el ámbito profesional, mediante el manejo adecuado de sus emociones, así como el evaluar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes del segundo trimestre, determinar la importancia que el personal rinda como la organización desea y se sienta satisfecho con su trabajo; además los efectos que conlleva esto en la productividad para que al finalizar se propongan

estrategias para elevar el nivel de satisfacción del recurso humano que repercutirá en la productividad de los empleados.

Es importante identificar los conceptos de las dos variables de estudio, primero, la satisfacción laboral, es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización entre otros. Es por eso que es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores. Segundo, inteligencia Emocional el cual está compuesto por un conjunto de componentes que logran la autorregulación del individuo, prevalece en todo momento los sentimientos y emociones que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

Lograr que las personas, controlen impulsos, sean empáticos, desarrollen la autoconciencia, manifiesten motivación y autorregulen emociones es inteligencia emocional, sin aprovecharse de las circunstancias y así evitar manipulación.

1. Antecedentes

El presente Trabajo Profesional de Graduación tuvo como objeto de evaluación, a los estudiantes del tercer trimestre de las Maestrías en Administración de Recursos Humanos de la Escuela y Mercadeo de la Escuela de Estudios de Postgrado Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos -USAC-, por lo que se presenta datos históricos sobre el objeto de estudio.

La Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas se creó con fundamento en el estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en las resoluciones del Consejo Superior Universitario, contenidas en el punto sexto del Acta No. 14-87 de fecha 14 de junio de 1987.

La Escuela de Estudios de Postgrado es la encargada de organizar los estudios de más alto nivel académico de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuyo fin primordial es promover, proponer, realizar y administrar los diversos niveles de estudios de postgrado de las Ciencias Económicas, orientados hacia el conocimiento de la realidad nacional, y a propiciar el desarrollo económico y social del país. (Normativo de la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 18 de marzo de 2015, según Numeral 7.11. Punto Séptimo del Acta No. 9-2015 y en la resolución del Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado)

El Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se fundamenta en las disposiciones contenidas en los artículos 59 y 63 de los Capítulos II y III respectivamente, del Título VI de sus Estatutos. (Punto DÉCIMO PRIMERO del Acta 34- 2000 de fecha 11 de octubre de 2000.)

Las Maestrías que desarrolla la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, se clasifican en dos categorías: Maestría en Ciencias y Maestría en Artes la cual esta última es el método de graduación por lo que definimos que: Constituye el estudio sistemático de una especialidad, que proporciona a los participantes los conocimientos científicos y técnicos que contribuyen al enriquecimiento de su formación profesional, orientada a desarrollar su capacidad de aplicación de los conocimientos adquiridos en su campo de trabajo. (Aprobado por el Consejo Superior Universitario en el Punto DÉCIMO PRIMERO del Acta 34- 2000 de fecha 11 de octubre de 2000.)

El objetivo principal de la Maestría en Administración de Recursos Humanos, ofrecer a los profesionales, estudios superiores de postgrado para que se especialicen en administración de recursos humanos, a través de enriquecer la formación y experiencia profesional ya adquirida, con conocimientos y prácticas de gestión humana, para alcanzar un desempeño eficaz y eficiente en el campo individual, laboral y social, deberá ser poseedor de cualidades y características fundamentales en lo referente a conocimientos, actitudes, habilidades y valores que son representativos de una formación integral, poniendo en práctica los conocimientos, con apego al trabajo en equipo, en el análisis y planteamiento de soluciones de la problemática nacional en el sector de los recursos humanos a través del presente Trabajo Profesional de Graduación.

Antes de proceder a realizar esta investigación se revisaron diversas tesis relacionadas al tema de inteligencia emocional, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

Alvarado Noriega, C & Carranza Orozco, L. (2015), Importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, de los estudiantes de quinto año jornada nocturna, ciclo 2013 de la escuela de ciencias psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), "En la sociedad guatemalteca, uno de los problemas más frecuentes y de mucha importancia para la salud mental, colectiva e individual, es el manejo inadecuado de las emociones, un problema que se manifiesta en cada una de las áreas de desarrollo de las

personas, debido a que las emociones, no se pueden aislar de ninguna de las áreas en las que se desenvuelve el individuo... Por lo tanto, la presente investigación surgió a raíz de la necesidad de conocer la situación actual de los estudiantes de quinto año en relación a la inteligencia emocional, conduciendo así a identificar la situación con él mismo y con los demás debido a que ellos son los próximos promotores de la salud mental en nuestra sociedad. El propósito de esta investigación fue identificar el nivel de Inteligencia Emocional en el ámbito laboral que poseen los estudiantes de Quinto Año de la jornada nocturna ciclo 2013 de la Escuela de Ciencias Psicológicas – USAC, asimismo, analizar y explicar las consecuencias que conlleva el manejo inadecuado de las emociones en el desempeño laboral de los estudiantes y describir los factores esenciales en el desarrollo de la inteligencia emocional. Se utilizó la técnica de muestreo intencionado, porque se eligió a 50 estudiantes con experiencia laboral, de género indistinto, con un rango de edad de 22 a 50 años, de clase media, personas que trabajan durante el día y estudian en la jornada nocturna y estado civil indiferente. Esta técnica permitió identificar el nivel de inteligencia emocional en el ámbito laboral que poseen los estudiantes...Para recolectar datos se utilizó los siguientes test: “Test Orientativo de Inteligencia Emocional” de Berta Emilia Madrigal y “Test de Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman...La aplicación de este test se realizó con la finalidad de medir el nivel de inteligencia emocional en los estudiantes de quinto año de la Licenciatura en Psicología. Este test contiene 20 enunciados, los cuales el estudiante calificó de 0 a 4 en el cual tenían que valorar las respuestas de la siguiente manera: 4 = totalmente de acuerdo, 3 = de acuerdo, 2 = neutral, 1 = en desacuerdo y 0 = totalmente en desacuerdo. Para la calificación se sumaron todas las puntuaciones obtenidas en el test...El objetivo por el cual se utilizó este test, fue para medir el nivel de inteligencia emocional del estudiante, clasificándose en los siguientes niveles: alta, normal y baja. Con el instrumento descrito anteriormente, se tomaron en cuenta los siguientes indicadores: Coeficiente emocional, control de sí mismo y autoconocimiento...”

Test de inteligencia emocional de Daniel Goleman: “...La aplicación de este test se realizó con la finalidad de clasificar la inteligencia emocional...Este test contiene 32 enunciados,

los cuales el estudiante calificó de 1 a 4 de acuerdo a la siguiente escala: 1 es muy desacuerdo, 2 un poco en desacuerdo, 3 un poco de acuerdo y 4 muy de acuerdo, luego se procedió a clasificar los resultados en cuatro áreas que son: conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales. Finalmente se tabularon los resultados obtenidos y se trasladaron a gráficas para representar el porcentaje general en cada área.

El objetivo que evaluó este test, fue conocer la situación de los estudiantes con respecto a las áreas que ayudan a desarrollar la inteligencia emocional, siendo estas conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales. Con el instrumento descrito anteriormente, se evaluaron las siguientes áreas: Conciencia de sí mismo, empatía social, automotivación y habilidades sociales...”

Otra tesis relacionada es la que lleva el título de “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral”, esta tesis fue elaborada en el año 2,018 por Kathy Selene Hernández Rivas, el objetivo fue Establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango. Las técnicas e instrumentos que se manejaron por medio de pruebas estandarizadas para cada una de las variables de estudio, por lo que en el caso de inteligencia emocional se procedió a la aplicación del test T.I.E=G elaborado para Guatemala por el licenciado Heberto Efraín De León De León, dicho instrumento fue diseñado en base al Cuestionario C.E de Cooper que tiene como fin primordial dar a conocer las reacciones emocionales que un individuo presenta en diferentes situaciones o momentos de la vida, con cuánto control o descontrol reaccionan a las mismas, en el entendido que un mismo hecho o estímulo es percibido con alegría para unos, neutralidad para otros u hostilidad para terceros.

También podemos mencionar la tesis que lleva el nombre “Análisis de la formación emocional del personal del departamento de procesamiento de datos de la universidad de San Carlos de Guatemala”, esta tesis fue elaborada en el año 2016 por la Licenciada Claudia Elizabeth Aquino García, el objetivo de esta investigación fue proponer un

sistema dinámico y actualizado que desarrolle trabajadores administrativos altamente efectivos, con el rendimiento laboral sobresaliente de acuerdo a los enfoques y tendencias contemporáneas, con lo cual se coadyuvará a realizar los cambios culturales y estructurales que se han iniciado a través del Plan Estratégico USAC/2022. Para alcanzar este objetivo se diseñó un Sistema Integral de Formación y Desarrollo compuesto por varias fases, que se explican en la sección 4 de este documento con lo cual se cumplirán las metas estratégicas universitarias relativas al recurso humano en el área administrativa. Asimismo, en esta investigación se analizaron los conceptos y prácticas principales de la Inteligencia Emocional. Se optó por utilizar la prueba CTI (Inventario de Pensamientos Constructivos) del Dr. Seymour Epstein basado en la ECI de Goleman. El profesor Epstein de la Universidad de Massachusetts, ha trabajado desde 1980 en la elaboración de instrumentos de medición de lo que él denomina *"Inteligencia Experiencial"*. Además la prueba del Dr. Epstein ha sido utilizada en diversos países del mundo. Especialmente en América Latina, donde ha arrojado resultados positivos para generar cambios en las instituciones.

Se hace referencia también de la tesis de grado de la licenciada Nataly Condori Pérez sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Emocional en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca (la muestra fue de 44), realizada en octubre 2017, egresada de la Universidad, Peruano Unión, Perú. El planteamiento del problema era ¿cuál era la relación que existe 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 José. Se logró determinar que si existe relación entre las variables de la investigación.

2. Marco teórico

La inteligencia emocional es una de las variables para la presente investigación la cual se puede explicar que es la habilidad de cómo el ser humano puede gestionar sus emociones y manejar la de los demás. Para poder comprender la inteligencia emocional se desarrolló de lo general hacia lo particular.

2.1 Inteligencia

Es la capacidad particular o global de un individuo, para actuar con propósito, pensar racionalmente y manejar efectivamente el ambiente. Está compuesta de elemento o habilidades los cuales aunque no totalmente son independientes que al final se convierten en variables dependientes.

Maureira Cid, Fernando. (2018) indica que “Corresponde a un conjunto de habilidades para la solución de problemas, crear productos valiosos en su cultura y encontrar o generar problemas, que permita la adquisición de nuevos conocimientos.”

2.1.1 Inteligencia múltiple

Maureira Cid, Fernando. (2018) El primer modelo de inteligencias múltiples fue propuesto por Thorndike en 1920, quien concebía la existencia de tres tipos de inteligencias: abstracta, mecánica y social. Posteriormente, Thurstone en 1938 elabora un modelo de la inteligencia con 7 aptitudes o habilidades fundamentales: comprensión verbal, habilidad numérica, rapidez perceptiva, memoria asociativa, razonamiento, fluidez verbal y habilidad espacial. Pero sin duda, es el modelo de Howard Gardner de 1983 el que ha atraído más la atención sobre este tema.

2.1.2 ¿Qué es la inteligencia emocional?

Dr. Mesa Jacobo, Jennifer Rose (2015). Indica: los orígenes de la Inteligencia Emocional en 1920, en la figura de Edward Thorndike. Este autor identificó la Inteligencia Social y la

definió como "la capacidad para comprender y dirigir a las personas...de actuar sabiamente en las relaciones humanas. Robert Thorndike y Saul Stern en 1937 revisaron los intentos de E. Thorndike de medir la inteligencia social identificando tres áreas relacionadas con esta: la primera engloba la actitud de los individuos hacia la sociedad y sus componentes, la segunda tenía que ver con el conocimiento social y la tercera estaba relacionada con el grado de ajuste social del individuo...Es en 1995 cuando el término se populariza con Daniel Goleman, quien tomando en cuenta investigaciones anteriores y habiendo estudiado el trabajo de Salovey y Mayer, publica su libro *Emocional Intelligence*. En él, Goleman expone que la Inteligencia Emocional es la herramienta que nos ayuda a interactuar con el mundo, que la misma envuelve sentimientos y habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, la perseverancia, la empatía, etc. También que la Inteligencia Emocional configura rasgos de carácter como la autodisciplina o la compasión, los cuales resultan indispensables para una buena adaptación social según lo indica Goleman en 1995."

Management (2018) la Inteligencia Emocional se muestra en distintos grados en distintos líderes, y los directivos la aplican con una pericia variable. Utilizadas con sabiduría y compasión, estas habilidades estimulan un rendimiento superior en los líderes, en su gente y en sus empresas; aplicada con ingenuidad o con malicia, puede paralizar a los líderes o ser una herramienta de manipulación para quienes la utilizan con el fin de obtener un beneficio personal. Reverté.

Reverté Management (2018) indica como John D. Mayer es profesor de psicología en la Universidad de New Hampshire. Junto con el profesor de psicología de Yale Peter Salovey, fueron los primeros en definir el concepto de inteligencia emocional a principios de la década de los noventa del siglo pasado. Es hora de ser realistas sobre la inteligencia emocional, especialmente sobre lo que es y lo que no es. Los libros y los artículos que han popularizado el concepto lo han definido utilizando un conjunto diverso de rasgos de personalidad como conciencia de uno mismo, optimismo y tolerancia.

Caballero Rodríguez (2002) indica como la Inteligencia Emocional radica en la capacidad que tienen las personas para reconocer las emociones que pueden experimentar y las que reflejan los demás. Argumenta Stephen P. Rpbbin y Timothy A. Judge, (2009) que estudios dicen que la inteligencia emocional es de suma importancia a la hora de estar laborando para una compañía. Lo más favorable de la inteligencia emocional es que tiene un atractivo intuitivo, predice criterios importantes y tiene base biológica. Con todos estos factores que favorecen la inteligencia emocional podemos tener ventajas en el área del trabajo ya que pueden predecir cómo pueden reaccionar ciertas personas, controlan los sentimientos personales y que los individuos con problemas emocionales tienden a ser menos capaces de controlar las emociones...La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

Goleman, Daniel (2013) indica que la “Inteligencia emocional según Gardner abarca cinco competencias principales:

1. “El conocimiento de las propias emociones [...] la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional...las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas [...] 2. La capacidad de controlar las emociones. La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento [...] las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que...quienes se destacan en...esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. 3. La capacidad de motivarse uno mismo [...] constituye un imponderable que

subyace a todo logro...capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen. 4. El reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía [...] constituye la <<habilidad popular>> fundamental [...] suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican que necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hacen más aptas para el desempeño [...] 5. El control de las relaciones [...] son las habilidades que subyacen a la popularidad, liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas [...] tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

2.1.3 Características de la inteligencia emocional

Goleman, Daniel (2013) presentó un marco de referencia y las características de los cinco aspectos de la inteligencia emocional que permiten a los individuos reconocer, conectar y aprender de sus propios estados mentales y de los de otras personas.

- i. Conciencia de uno mismo.
- ii. Autorregulación.
- iii. Motivación
- iv. Empatía
- v. Habilidades sociales

2.1.3.1 Diferencias de la Inteligencia Emocional según género

Goleman, Daniel (2013) indica que hay muchos estudios sobre las diferencias entre la inteligencia emocional de los hombres y la de las mujeres...hay otra forma de analizar las diferencias entre hombres y mujeres en lo relativo a la inteligencia emocional. Se trata de la labor de Simón Baron-Cohen, de la Universidad de Cambridge, que asegura que existe un «cerebro femenino» marcado que presenta mucha actividad de las neuronas espejo y un alto grado de empatía emocional, pero no destaca tanto en el análisis de sistemas. En cambio, el «cerebro masculino» marcado despunta en la concepción de

sistemas y no en empatía emocional. Esos tipos cerebrales se sitúan en los extremos opuestos de una campana de Gauss y los demás estamos mayoritariamente en algún punto entre los dos. Sin embargo, no se trata de que todos los hombres tengan un «cerebro masculino» y todas las mujeres uno «femenino»: a muchas de ellas se les da muy bien la concepción de sistemas y muchos de ellos destacan en empatía emocional. El tipo puro de individuos con un alto CI (esto es soslayando la inteligencia emocional) constituye casi una caricatura del intelectual entregado al dominio de la mente pero completamente inepto en su mundo personal. Los rasgos más sobresalientes difieren ligeramente entre mujeres y hombres...pero en cualquier caso, nos ofrecen una visión sumamente instructiva del tipo de aptitudes específicas que ambas dimensiones pueden aportar al conglomerado de cualidades que constituyen una persona...

Así mismo en su libro *Inteligencia Emocional* en su edición 2015 establece: ...la inteligencia emocional constituye casi una caricatura del intelectual entregado al dominio de la mente pero completamente inepto en su mundo personal. Los rasgos más sobresalientes difieren ligeramente entre mujeres y hombres...pero en cualquier caso, nos ofrecen una visión sumamente instructiva del tipo de aptitudes específicas que ambas dimensiones pueden aportar al conglomerado de cualidades que constituyen una persona.

La revista *BBC News Mundo* indica que: ...para el psicólogo y docente de la Universidad de Cambridge, Reino Unido, existen estudios que demuestran que, en promedio, los hombres son mejores en el análisis de sistemas y las mujeres, en empatizar con las personas...En este sentido, asegura que el autismo, su área de especialización, es una "versión extrema" del típico cerebro masculino...Y aunque Baron-Cohen —quien hace poco debatió sobre género y cerebro en la Royal Institution de Londres— defiende que existen diferencias naturales entre hombres y mujeres.

2.1.3.2 Autoconciencia

Goleman, Daniel (2013) nos muestra la diferencia entre "...los conceptos de sentimiento y emoción, los psicólogos los diferencian. Las emociones son interpretaciones de los sentimientos. Tus sentimientos (lo que los psicólogos llaman «afectos») emergen de tu sistema motivacional. Generalmente, te sientes bien cuando logras tus objetivos, y mal cuando no es así. Cuanto más profundamente se implica tu sistema motivacional en una situación, más fuertes son tus sentimientos. Sin embargo, el sistema motivacional no está

tan bien conectado con las regiones cerebrales que te ayudan a contar historias sobre el mundo.

2.1.3.3 Liderar por Instinto

La Guía GBR, de la Original work copyright, Harvard Business School (2018) indica que “Los líderes deben gestionar el estado de ánimo de sus empresas. Los más hábiles lo consiguen empleando una misteriosa mezcla de competencias psicológicas conocidas como «inteligencia emocional». Son conscientes de ellos mismos y son empáticos. Pueden interpretar y controlar sus emociones a la vez que, de forma intuitiva, comprenden cómo se sienten los otros y controlan el estado emocional de sus empresas”.

2.1.3.4 Liderar con Inteligencia Emocional

Los líderes que se sienten motivados para mejorar su inteligencia emocional pueden conseguirlo si cuentan con la información, el apoyo y la orientación correctos. La información que necesitan es una evaluación honesta de sus fuerzas y limitaciones, proporcionada por personas que les conozcan bien y en cuyas opiniones confíen. La orientación que necesitan es un plan de desarrollo específico, Goleman, Daniel (2013) indica las claves del conocimiento:

“Claves del Conocimiento

i. COMO SERES HUMANOS SOMOS IGUALES COMO SERES PERSONAS SOMOS DIFERENTES

Como seres humanos, producto de una evolución de miles y miles de años, todos tenemos mucho en común. Tanto como estas siete emociones, presentes en todos los humanos, de toda raza, sexo, lengua, condición...La ira; el miedo; la aversión;

la tristeza; la sorpresa; la alegría; el amor. De las siete, hay cuatro con claras connotaciones negativas: la ira; el miedo; la aversión; la tristeza.

ii. **CADA PERSONA ES DIFERENTE DE LAS DEMÁS EN SU AUTOGESTIÓN EMOCIONAL. COMPRENDER ESTA CLAVE ES ESENCIAL PARA EL AUTOCONOCIMIENTO**

La autogestión detalla las diferencias básicas entre control y descontrol emocional, sobre todo en las emociones «negativas».

iii. **LAS EMOCIONES SON RESPUESTAS DE NUESTRO CUERPO Y SON MÁS RÁPIDAS QUE EL PENSAMIENTO**

Sería fácil afirmar que las emociones negativas son reprobables, porque generan a su vez más emociones negativas. Y que las positivas son admirables, porque producen eso... fluidez, felicidad

iv. **LAS EMOCIONES NO PUEDEN CALIFICARSE, PERO SÍ LAS ACCIONES QUE PROVOCAN**

Las emociones no pueden calificarse. Es decir, una misma emoción es positiva y negativa, adecuada y nefasta... dependiendo del momento y las circunstancias del contexto o medio en el que nos encontremos. No podemos decir que la ira, o el miedo, o la aversión, o la tristeza, sean siempre negativas.

v. **LAS EMOCIONES SE MEZCLAN ENTRE SÍ, Y DAN LUGAR A SENTIMIENTOS**

Las emociones universales o básicas se suelen dar en sí mismas, pero también es frecuente que se mezclen entre sí o adopten disfraces o expresiones particulares. Algunos ejemplos son:

- La ternura mezcla las emociones de amor y alegría.

vi. **LAS EMOCIONES SE TRANSMITEN...**

Las emociones se transmiten y se contagian entre las personas (y entre estas y los animales).

vii. **SI QUIERES CONOCER DE VERDAD A LOS DEMÁS, OBSERVA SU GESTIÓN EMOCIONAL**

Observar las emociones de los demás es una vía fundamental para su conocimiento. Sobre todo de aquellas personas más cercanas en nuestra vida personal (familia, amigos), y profesional (compañeros, jefes, colaboradores), comprender lo que les produce ira, miedo (en cualquier de sus manifestaciones, a veces sutiles), aversión, alegría,...nos va a ayudar a conectar mejor, generar mayor calidad de vida compartida y, sin duda, mayor éxito en tarea laboral.

viii. **HÁGASE CONSCIENTE DE LA IMPORTANCIA QUE LAS EMOCIONES TIENEN EN SU VIDA... Y EN SU TRABAJO UNA MEJOR AUTOGESTIÓN EMOCIONAL NO LE RESTARÁ INTELIGENCIA RACIONAL, MÁS BIEN AL CONTRARIO**

Las emociones tienen una incidencia absoluta, continua, diaria, en nuestro estado de ánimo. Hacernos conscientes de esta evidencia nos permite canalizarlas de forma inteligente, «gestionarlas» por así decirlo, impulsando las que nos aportan energía positiva, y autocontrolando aquellas que nos la aportan negativa o simplemente nos reducen la energía...”

2.1.3.5 Aversión en el Trabajo

Gan, Federico, and Jaume Triginé, (2006) muestran cómo se generan dos tipos de aversión o rechazo explícito o implícito en el trabajo: hacia personas y hacia tareas. La aversión hacia personas: aparece ante aspectos físicos y emocionales que percibimos en esas personas. El problema de la aversión es que solemos reflejarla en nuestra actitud, aunque no la comuniquemos con palabras, con lo que la otra persona percibe esa actitud aversiva y se hace consciente de la misma, contagiándose y reaccionando muchas veces con una actitud idéntica: siente aversión hacia nosotros.

2.2 Satisfacción Laboral

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo y lo que este ofrece como por ejemplo la capacitación constante, la interdependencia y el control, que resulta de una evaluación de las características del individuo pero que por supuesto va relacionado con el perfil del puesto.

El Diario Exterior de España (2010), indica en el artículo titulado Cae la satisfacción laboral en Estados Unidos, señala que según analistas, preocupa cómo la insatisfacción laboral puede repercutir en la fuerza laboral de Estados Unidos a largo plazo. A pesar de que la caída en el nivel de satisfacción pueda adjudicarse parcialmente a la crisis económica, la trayectoria descendente comenzó hace ya más de dos décadas. Sólo el 45% de los trabajadores estadounidenses están satisfechos con su empleo, lo que supone el peor dato en esta materia desde que la consultora Conference Board comenzara a estudiarla hace 22 años.

Hannoun, Georgina (2011) indica que: Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo y lo que ofrece como por ejemplo la capacitación constante, la interdependencia y el control, que resulta de una evaluación de las características del individuo pero que por supuesto va relacionado con el perfil del puesto.

Bordas Martínez, M. (2016) indica que la Satisfacción Laboral: "...Se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales... basado en micro percepciones relacionadas con el individuo...y se relaciona con la productividad, el absentismo y la rotación".

Ashraf (2011) nos indica claramente que en la "Medición de Satisfacción laboral, sus determinantes y consecuencias: Los investigadores han identificado varios factores que conducen a la satisfacción en el trabajo que están ampliamente dividido en dos categorías: Factores organizacionales y determinantes individuales. Entre los factores organizacionales:

Sistema de recompensa: Se ha encontrado que en la organización el sistema de recompensa debe estar relacionado con la satisfacción laboral. Esto tiene que ver mucho con la forma en que se distribuyen los beneficios y las promociones.

Trabajo: la naturaleza del trabajo contribuye en gran medida. Los factores tales como la flexibilidad, la libertad y apreciación, traigan gran satisfacción y por ende mayor rendimiento del trabajo.

Supervisión: La supervisión tiende a ser mayor, cuando los empleados creen que su supervisor es competente y considerado.

Condiciones de trabajo: Tiene una relación directa con la satisfacción, salario, desafío y disponibilidad de recursos que son los principales componentes de las condiciones de trabajo.

Los factores individuales y las variables socio-económicas están vinculados a la satisfacción laboral. Los investigadores han encontrado que la gente más joven está más satisfecha. Del mismo modo los hombres están más influenciados, si se les proporciona más autonomía en su trabajo.

Hay una relación directa entre la satisfacción del trabajo y la realización de un empleado. Un trabajador satisfecho hace esfuerzos adicionales dando como resultado un mejor rendimiento en su trabajo.

3 Metodología

El presente capítulo aborda el marco general el enfoque de la investigación. El mismo contiene la explicación de los aspectos en los que se estructuran tanto los estudios y análisis de campo que se desarrolló por medio de encuesta electrónicas previstas en el

presente Trabajo Profesional de Graduación. Igualmente presenta el detalle de qué y cómo se hizo para resolver el problema de la investigación relacionado con la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del estudiante de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas durante el segundo trimestre del año 2020.

La metodología de investigación comprende: definición del problema, objetivo general y objetivos específicos, especificación de las variables, método descriptivo, y las técnicas de investigación documental y de campo utilizadas. En general, la metodología presenta el resumen del procedimiento usado en el desarrollo de la investigación.

El tipo de estudio es descriptivo. Como señala Hernández Sampieri, Roberto, en su sexta edición (2014), Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características importantes y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. El cual pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

3.1 Definición del problema

Los componentes de la inteligencia emocional son el conjunto habilidades que permiten, tomar la dirección correcta con forme a los impulsos emocionales, permitiendo manejar afectuosamente la personalidad de cada individuo desarrollando a la vez un impacto motivacional, si las emociones gobiernan el comportamiento las cosas suelen suceder rápidamente sin análisis previo, la inteligencia emocional es un atributo personal que incluye, valorar y expresar las emociones tanto propias como las de los demás adecuadamente.

La pregunta que debemos tener en mente para todo el proceso de investigación y que pretende responder será: ¿Cuál es el nivel la inteligencia emocional y la satisfacción laboral a los estudiantes del segundo trimestre de las maestrías 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 en sus puestos de trabajo de distintas organizaciones guatemaltecas?

Es importante brindar información valiosa a los estudiantes de la inteligencia emocional, cuál es su origen y de qué forma se manifiesta en cada individuo, tomando en cuenta los beneficios personales y para las organizaciones en las que laboran.

La inteligencia emocional ayuda a conocer más a fondo y mejorar el desempeño para alcanzar la satisfacción en el trabajo.

3.2 Delimitación del Problema

La ejecución del presente Trabajo Profesional de Graduación se realizó en la Escuela de Estudios de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala ubicada en el Campus Central, Ciudad de Guatemala, durante el segundo trimestre educativo del año 2020.

3.3 Objetivo

3.3.1 Objetivo general

Evaluar la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas.

3.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la Inteligencia Emocional de los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas.
- Identificar el nivel de la Satisfacción Laboral de los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas.

3.4 Diseño utilizado

Estudio descriptivo y descriptivo-comparativo apoyado en el método de investigación de campo con sus diversas técnicas, necesarias para la exitosa conclusión del Trabajo Profesional de Graduación, desarrollado a través de instrumentos de evaluación de forma electrónica, dirigidos a los estudiantes sujeto de estudio del segundo trimestre de las Maestrías en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo de la Escuela y Mercadeo. El instrumento de medición de Inteligencia Emocional contiene escalas y factores propios para medir el nivel del sujeto de estudio. Así mismo el instrumento de Satisfacción Laboral está estructurada por 23 variables descriptivas y 7 alternativas de respuesta. Ambos instrumentos son avalados por reconocidos centros de investigación.

Se inició con la elaboración de un plan de trabajo que se ajustó Derivado de la emergencia nacional por la pandemia del COVID-19 (Coronavirus), el Consejo Superior Universitario acordó: suspender las actividades académicas presenciales a partir del sábado 14 marzo. Por lo que el trabajo de campo de realizó por medio electrónico.

3.5 Unidad de análisis

Se desarrolló un censo a los estudiantes del segundo trimestre de las Maestrías en Administración de Recursos Humanos y Mercadeo de la Escuela y Mercadeo, la población a censar era de 134 estudiantes universitarios los cuales se logró con éxito la recaudación de información de 114 que representa el 86%, de género distinto; hay que tener en cuenta que el problema se desarrolló desde el punto de vista de administración de Recursos Humanos.

Maestrías	Alumnos asignados	Respuestas	
		Obtenidas	No obtenidas
RRHH Sección A	39	114	18
RRHH Sección B	44		
Mercadeo	49		
Total	132		

3.6 Periodo histórico

El estudio fue programado para realizarse en el periodo del segundo trimestre, correspondiente de mayo a julio del año 2020, iniciando con la elaboración del plan de trabajo cuyo trabajo primordial fue el desarrollo del trabajo de campo por medio de la aplicación de instrumentos de forma electrónica basándose en indicadores objetivos y medibles.

3.7 Ámbito geográfico de la investigación

Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicada en el Campus Central, Ciudad de Guatemala, durante el segundo trimestre educativo del año 2020.

3.8 Instrumento

Para el estudio se utilizará dos instrumentos uno para el manejo de las emociones en las organizaciones y otro para la satisfacción laboral, para determinar las manifestaciones de los estudiantes objeto de estudio.

3.8.1 Medición de la Inteligencia Emocional

Para evaluar la inteligencia emocional se realizó por medio de cuestionario en el campo de estudio analizando y describiendo los estados emocionales mediante la escala de medición basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer.

La escala original es una escala rasgo que evalúa el meta-conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas a los cuales deberá responder en forma similar a una escala de Likert con base en la frecuencia con que ocurre lo que se está preguntando la TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas:

- Atención emocional,
- Claridad de sentimientos y
- Reparación emocional.

El instrumento TMMS-24 fue analizado de acuerdo al método Alfa de Crombach por medio del sistema SPSS, estableciendo una la consistencia, validez convergente y confiabilidad del instrumento de medición, obteniendo 0.90585. (Ver Anexo No.1)

3.8.2 Medición de la satisfacción laboral

Para la evaluación de la satisfacción laboral, se utilizó el instrumento de satisfacción laboral 20/23 de la línea de Psicología de la Seguridad Laboral del Profesor Josep L Meliá, y José M. Peiró (1998); tiene como único objetivo de ser una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.

El cuestionario consta de 23 preguntas donde se obtendrá a través de una Calificación de acuerdo con las alternativas del grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo. Para la segunda variable se utilizó únicamente la escala de bienestar laboral o satisfacción laboral, esta área de la vida guarda una estrecha relación con la satisfacción general.

3.9 Procedimiento utilizado

En el instrumento de Inteligencia Emocional del grupo de investigación de Salovey y Mayer, se utilizó el procedimiento de la codificación.

Primero, los estudiantes objeto de estudio respondieron el Instrumento de acuerdo a la siguiente escala: 1 Nada de acuerdo, 2 Algo de acuerdo, 3 Bastante de acuerdo, 4 Muy de acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo, al tener los cuestionarios resueltos, se procedió a clasificar los resultados en tres dimensiones que son claves de la inteligencia emocional con 8 ítems cada una de ellas:

- Atención emocional / Percepción emocional: cuando el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada.
- Claridad de sentimientos / Comprensión de sentimientos: se da cuando el individuo conoce bien sus propios estados emocionales.

- Reparación emocional / Regulación emocional: cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales correctamente.

Las respuestas de cada participante a cada una pregunta de la Escala TMMS 24 fueron tabuladas y analizadas con Alfa de Crombach para obtención de la consistencia interna y validez convergente.

Además, se clasificó el nivel de inteligencia emocional de los estudiantes. Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones.

Para clasificar los resultados en estas áreas, primero se sumaron los puntajes obtenidos de acuerdo a las preguntas que tenían relación con cada área, Luego se clasificaron cada una de las puntuaciones. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

Luego se procedió con la tabulación de los resultados obtenidos para la elaboración del análisis y presentación de resultados por medio de gráficas en las cuales se representó el porcentaje general en cada una de las mismas. También se realizó una gráfica general de puntuación alta y otra gráfica de puntuación baja, por cada una de las áreas evaluadas por medio de su proceso de evaluación el cual se desarrolló a detalle como se indica a continuación.

El instrumento S20/23 fue analizado de acuerdo al método Alfa de Crombach por medio del sistema SPSS, estableciendo una la consistencia, validez convergente y confiabilidad del instrumento de medición, obteniendo 0.939 para los 22 Ítems. (Ver Anexo No. =2)

4. Discusión de Resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos tras la ejecución de las variables estudiadas. El orden de exposición de los resultados corresponde al mismo orden en que se han formulado previamente los objetivos.

4.1 Evaluación de la Inteligencia Emocional

Inicialmente la recolección de datos fue por medio de la aplicación del instrumento Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), en donde los estudiantes objeto de estudio presentaron puntuaciones consideradas adecuadas en las tres dimensiones de la inteligencia emocional, según escala del TMMS-24. Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, se sumaron los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones. Luego se ubicaron según la puntuación en cada una de las tablas por género que encontrara más adelante. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

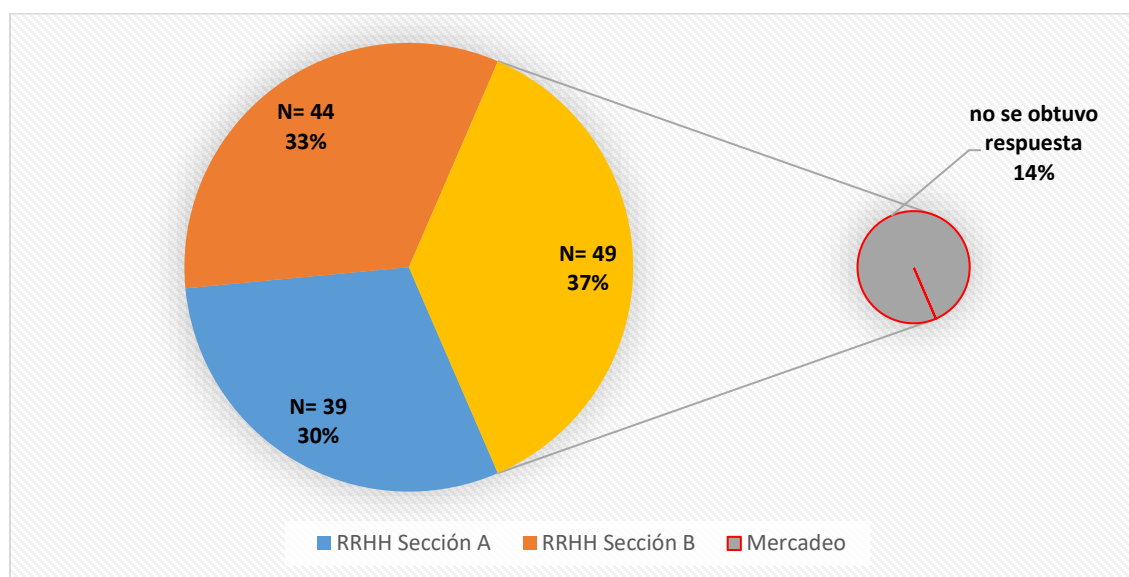
De acuerdo con lo planteado en los objetivos, los resultados que se presentan a continuación dan cuenta del objetivo específico 1 siendo: Identificar el nivel de la Inteligencia Emocional de los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas. En relación del primer objetivo propuesto con los resultados, los datos obtenidos fueron los siguientes en referencia.

Tabla No. 01 Distribución de la Población Censada para la presente investigación(n=114)

Maestrías	Alumnos asignados	Respuestas		Porcentaje	
		Obtenidas	No obtenidas	Obtenidas	No obtenidas
RRHH Sección A	39	114	18	86%	14%
RRHH Sección B	44				
Mercadeo	49				
Total	132				

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 01 se detalla la población asignada para el desarrollo de esta investigación de la cual 39 estudiantes corresponden a RRHH Sección A (30%), 44 estudiantes corresponden a RRHH Sección B (33%) y 49 estudiantes corresponden a Mercadeo (49%), obteniendo un total de 132 estudiantes para realizar el censo correspondiente.

Gráfica No. 01 Población Censada

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

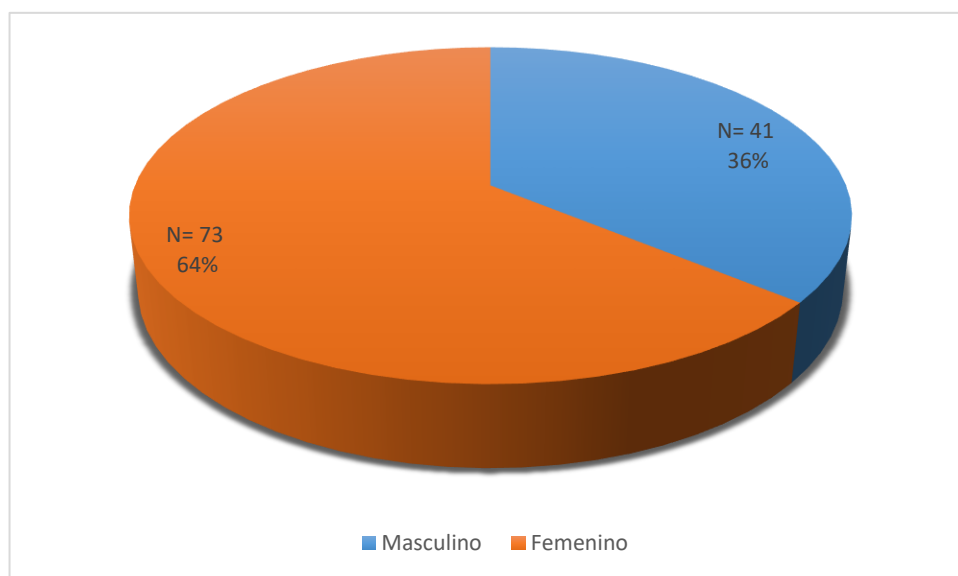
En la gráfica No. 01, se muestra el total de respuestas obtenidas por medio del censo a las secciones detalladas en la tabla No. 01, de dicho estudio se logró respuesta de 114 estudiantes obteniendo un 86% de participación, determinando que 18 estudiantes no desarrollaron las encuestas obteniendo un 14% del censo sin responder.

Tabla No. 02 Distribución por género de la población objeto de estudio (n=114)

Población	Total de la población	Respuestas obtenidas
Masculino	41	36%
Femenino	73	64%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

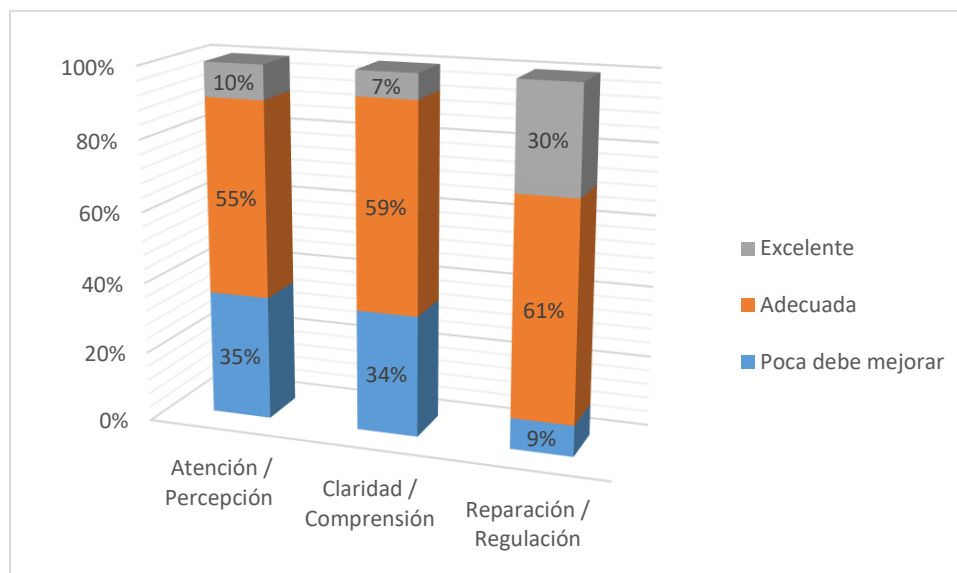
Gráfica No. 02 Género



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la gráfica No. 02 se detalla gráficamente la distribución por género de los estudiantes objeto de estudio, según su distribución indicada en la Tabla No. 02 este estudio está compuesta por 114 estudiantes, de los cuales 41 masculinos (36%) y 73 femeninos (64%). Se observa que el número de mujeres en la muestra es muy superior al de hombres.

Gráfica No. 03 Perfil de IE de estudiantes objeto de Estudio



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

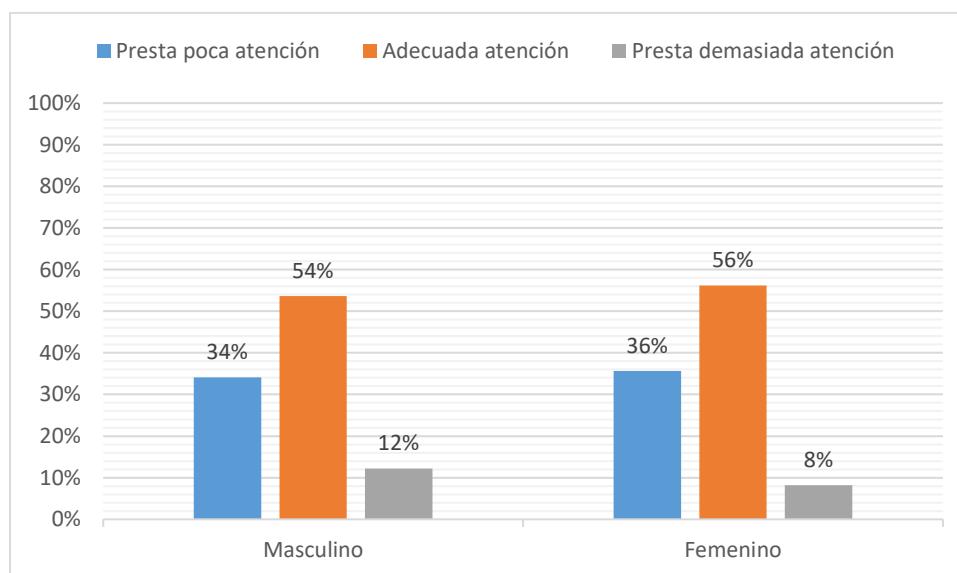
En la gráfica No. 03 se observan los resultados en los factores de la Escala TMMS 24 fueron analizados por factores. De los 114 estudiantes participantes en el factor de percepción de las emociones se ubicaron 40 sujetos (35%) Presta poca atención debe mejorar, en Adecuada Atención, 63 sujetos (55%) y en Presta demasiada atención, 11 sujetos (10%). En el factor de comprensión de la emoción que corresponde al segundo nivel de inteligencia emocional se situaron 39 sujetos (34%) Debe mejorar su Claridad, en Adecuada Claridad, 67 sujetos (59%) y en Excelente Claridad 8, 46 sujetos (7%). En el factor de regulación de las emociones, 10 sujetos (9%) Debe mejorar su reparación, 70 sujetos (61%) en Adecuada Reparación y 34 sujetos (30%) en Excelente Reparación. Estos resultados permiten observar el perfil de inteligencia emocional de los estudiantes universitarios del segundo trimestre de las maestrías de 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 en la gráfica 3.

Tabla No. 03 Distribución de los factores de inteligencia por género correspondiente a la Dimensión de Atención Emocional (n=114)

Corte de puntuaciones	Masculino		Corte de puntuaciones	Femenino	
	N	%		N	%
Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	14	34%	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24	26	36%
Adecuada atención 22 a 32	22	54%	Adecuada atención 25 a 35	41	56%
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	5	12%	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36	6	8%
Total	41	100%	Total	73	100%

En la Tabla No. 03 se detallan los rangos de factores para la clasificación del nivel en que se encuentran los estudiantes con enfoque en la dimensión de Atención Emocional ya que para el desarrollo de estas competencias emocionales entre el género masculino y femenino no detectan con exactitud las diferencias en la inteligencia, emocional sino que se logra por medio de presente instrumento TMMS-24 con el cual se logra obtener y medir sus niveles en las diferentes dimensiones por medio de los factores que se detallaron dentro de esta tabla.

Gráfica No. 04 Percepción de Atención



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

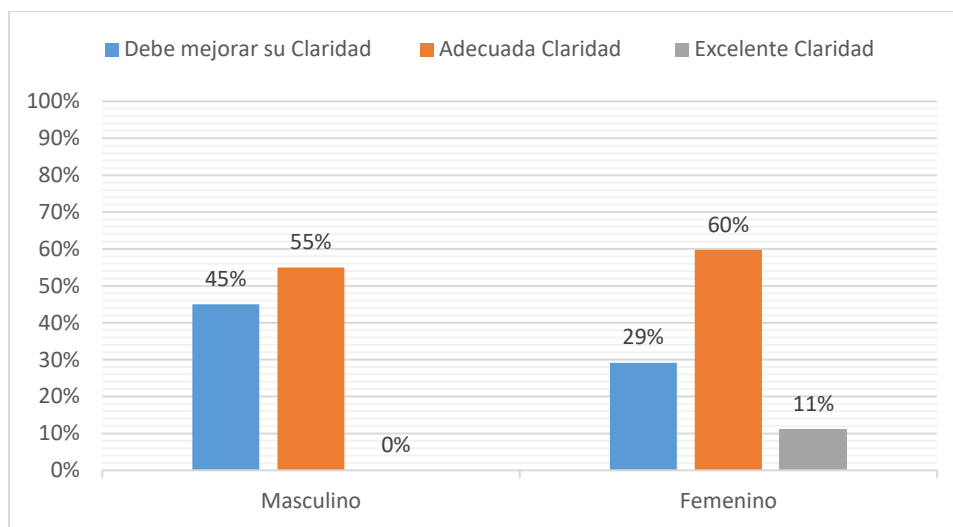
En la gráfica No. 04 se detalla el análisis de la Dimensión de Atención Emocional, se constató el grado en que los estudiantes son capaces de sentir y expresar sus emociones, para lo cual fue necesario partir desde los puntos de corte según el género de cada estudiante de la población objeto de estudio, obteniendo la participación de 41 estudiantes masculinos, de los cuales 14 (34%) deben de mejorar su atención, 22 (54%) cuentan con una adecuada atención y 5 (12%) que debe mejorar su atención en este caso presentan demasiada atención a sus emociones; en el caso del género femenino se obtuvo la participación de 73 estudiantes de las cuales 26 (36%) prestan poca atención a sus sentimientos, 41 (56%) cuenta con una adecuada atención y 6 (8%); aunque los diferentes porcentajes anteriormente mencionados tanto del género masculino como femenino, es interesante destacar que existe una ligera diferencia no significativa entre ambos donde podemos mostrar que los estudiantes objeto de estudio son capaces de poder expresar sus emociones; al examinar el factor de atención emocional, ya que es

una dimensión que por lo general, se relaciona con irregularidad emocional. Los estudiantes objeto de estudio mostraron ser atentos emocionalmente caracterizándose por estar en un nivel adecuado sobre los estados de ánimo.

Tabla No. 04 Distribución de los factores de inteligencia por Rango de Género correspondiente a la Dimensión de Claridad de sentimientos (n=114)

Corte de puntuaciones	Masculino		Corte de puntuaciones	Femenino	
	N	%		N	%
Debe mejorar su claridad < 25	18	44%	Debe mejorar su claridad < 23	21	29%
Adecuada claridad 26 a 35	23	56%	Adecuada claridad 24 a 34	44	60%
Excelente claridad > 36	0	0%	Excelente claridad > 35	8	11%
Total	41	100%	Total	73	100%

En la Tabla No. 04 se detallan los rangos de factores para la clasificación del nivel en que se encuentran los estudiantes con enfoque en la dimensión de Claridad de sentimientos ya que para el desarrollo de estas competencias emocionales entre el género masculino y femenino no detectan con exactitud las diferencias en la inteligencia, emocional sino que se logra por medio de presente instrumento TMMS-24 con el cual se logra obtener y medir sus niveles en las diferentes dimensiones por medio de los factores que se detallaron dentro de esta tabla.

Gráfica No. 05 Percepción de Claridad

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

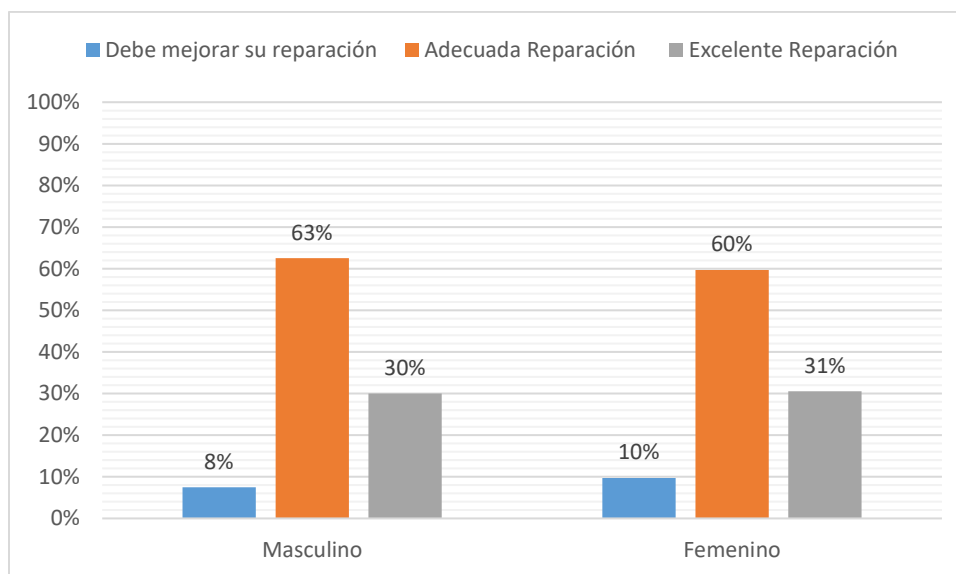
En la gráfica No. 05 Se indica el análisis de la Dimensión de Comprensión o Claridad Emocional, se logró determinar el grado en que los estudiantes son capaces conoce bien sus propios estados emocionales, para lo cual fue necesario partir desde los puntos de corte según el género de cada estudiante de la población objeto de estudio, obteniendo la participación de 41 estudiantes masculinos, de los cuales 18 (45%) no cuentan con la claridad de reconocer el estado emocional, 23 (55%) cuentan con una adecuada claridad; en el caso del género femenino se obtuvo la participación de 73 estudiantes de las cuales 21 (29%) deben mejorar su atención a los estados emocionales, 44 (60%) cuenta con una adecuada claridad y 8 (11%) desarrolla una excelente identificación de sus propios estados emocionales; en la percepción de claridad existe una diferencia significativa entre géneros; observando que el género femenino muestra una mejor capacidad para determinar sus estados emocionales identificándolos con claridad mientras ocurren, mientras que el género masculino muestra problemas con poder tener claridad en reconocer las emociones. Esta dimensión evalúa la percepción que se tiene sobre la comprensión de los propios estados emocionales se hace referencia a la habilidad de los estudiantes para identificar, distinguir y describir las emociones que cotidianamente perciben. Como se puede observar existe una brecha del 16% entre el género femenino

y masculino donde debe mejorar la claridad mostrando poca capacidad con que cuentan los estudiantes objeto de estudio para identificar claramente las emociones, en contraposición a saber únicamente que uno se siente bien o mal. La mayoría de personas es capaz de decir si se sienten bien o mal, pero algunos individuos son mejores detectando si su estado de ánimo negativo actual es, por ejemplo, de enfado, ansiedad o frustración.

Tabla No. 05 Distribución de los factores de inteligencia por Rango de Genero correspondiente a la Dimensión de Reparación emocional (n=114)

Corte de puntuaciones	Masculino		Corte de puntuaciones	Femenino	
	N	%		N	%
Debe mejorar su reparación < 23	3	7%	Debe mejorar su reparación < 23	7	10%
Adecuada reparación 24 a 35	26	63%	Adecuada reparación 24 a 34	44	60%
Excelente reparación > 36	12	29%	Excelente reparación > 35	22	30%
total	41	100%	Total	73	100%

En la Tabla No. 05 se detallan los rangos de factores para la clasificación del nivel en que se encuentran los estudiantes con enfoque en la dimensión de Reparación Emocional ya que para el desarrollo de estas competencias emocionales entre el género masculino y femenino no detectan con exactitud las diferencias en la inteligencia, emocional sino que se logra por medio de presente instrumento TMMS-24 con el cual se logra obtener y medir sus niveles en las diferentes dimensiones por medio de los factores que se detallaron dentro de esta tabla.

Gráfica No. 06 Percepción de Reparación

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la gráfica No. 06 se detalla el análisis de la tercera Dimensión de la inteligencia emocional correspondiente a la regulación emocional en donde se muestra cuando una persona es capaz de regular sus estados emocionales, tomando en cuenta los puntos de corte según el género de cada estudiante de la población objeto de estudio, obteniendo la participación de 41 estudiantes masculinos, de los cuales 3 (7%) debe de mejorar su reparación o regulación de sus emociones, 26 (63%) cuentan con una adecuada regulación emocional, 12 (29%) cuenta con un excelente grado de regulación; en el caso del género femenino se obtuvo la participación de 73 estudiantes de las cuales 7 (10%) deben mejorar su regulación de sus emociones, 44 (60%) cuenta con una correcta reparación de los estados emocionales y 22 (30%) desarrolla una excelente reparación de sus propios estados emocionales. Se debe enfatizar que esta dimensión mide la capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta donde se define como la creencia de la persona en su capacidad para interrumpir estados emocionales negativos y trasladarlos o transformarlos en positivos. Con una buena reparación de los sentimientos se logra una adecuada recuperación de estados de ánimo. La dimensión de atención a los sentimientos van de la mano con la reparación emocional

ya que tienen más posibilidades de regular sus emociones, las emociones pueden ser reguladas de formas muy diversas se debe recordar que la mayoría de las estrategias de regulación se centran en incrementar o mantener la intensidad de las emociones positivas y reducir o eliminar las emociones negativas, el objetivo del factor de Reparación es recoger estas capacidades individuales de regulación emocional de forma estable en el tiempo.

4.2 Evaluación de la Satisfacción Laboral

Así mismo en la evaluación del instrumento S20/23 Inicialmente se desarrolló la recolección de datos de forma electrónica mediante la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en donde los estudiantes objeto de estudio seleccionaron de manera voluntaria los siguientes datos: Género, rango de edad (20-25, 26-30, 31-35, 36-40 y 40 en adelante), al recolectar los datos se les preguntó a los estudiantes objeto de estudio cual es la situación laboral, jornada laboral, puesto en el que se desempeñan profesionalmente, y finalmente su antigüedad. No se logró colocar todos los datos sugeridos por el cuestionario original de Satisfacción de Peiró, ya que no se podía extender o pedir más información por temas de las organizaciones donde laboran, por lo tanto, el cuestionario sufrió algunas reducciones en los datos sociodemográficos, aun así se quedaron las 22 preguntas originales del cuestionario con sus 5 niveles para selección.

De acuerdo con lo planteado en los objetivos, los resultados que se presentan a continuación dan cuenta del objetivo específico 2 siendo: Identificar el nivel de la Satisfacción Laboral de los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas. En relación del segundo objetivo propuesto con los resultados, los datos obtenidos fueron los siguientes en referencia con los ítems de los factores evaluados.

Tabla No. 06 Distribución de los estudiantes objeto de estudio (n=114)

Características generales	n	%
Sexo		
Femenino	71	62
Masculino	43	38
Edad		
20 a 25 años	10	9
26 a 30 años	44	39
31 a 35 años	34	30
36 a 40 años	12	11
40 en adelante	14	12
Situación Laboral		
Contrato de seis meses o menos	4	4
Contrato hasta un año	5	4
Contrato por más de tres años	21	18
Dependencia laboral	62	54
Por contrato sin dependencia Laboral	22	19
Jornada Laboral		
Matutina	98	86
Vespertina	11	10
Medio tiempo	5	4
Puesto de Trabajo		
Alta dirección o dirección general	5	4
Empleado o trabajador	65	57
Jefatura	16	14
Mando intermedio	14	12
Supervisor	14	12
Antigüedad (años)		
1 a 5 años	66	59
6 a 10 años	14	13
11 a 15 años	3	3
16 a 20 años	2	2
21 a 25 años	27	24
más de 25 años	2	2

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

La tabla No. 06 presenta las características sociodemográficas y de trabajo de los estudiantes objeto de estudio, de las cuales se destaca que el 62% de la muestra es de género femenino, con respecto a la edad el 39% los estudiantes se encuentran entre los 26 a 30 años así como el 12% son de 40 años en adelante, con respecto a la situación laboral el 54% se encuentran bajo dependencia laboral mientras el 46% labora por medio de diferentes contratos sin gozar de un respaldo patronal, la jornada laboral predomina con el 86% la matutina, el 59% presenta una antigüedad laboral dentro de 1 a 5 años y el 57% se desarrollan como trabajadores.

Tabla No. 07 Fiabilidad de cada uno de los ítems del estudio (n=114)

Ítems	Media	Desviación	Alfa de Cronbach
1. ¿Las satisfacciones que produce su trabajo por sí mismo?	5,79	1,043	,937
2. ¿Las oportunidades que le ofrece su organización de realizar sus funciones de acuerdo a su experiencia?	5,39	1,430	,936
3. ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?	5,41	1,289	,935
4. ¿El salario que usted recibe?	4,68	1,604	,936
5. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a los objetivos y metas que alcanza?	5,62	1,108	,937
6. ¿La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?	5,81	1,349	,937
7. ¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?	5,67	1,473	,936
8. ¿La iluminación de su lugar de trabajo?	5,92	1,291	,937
9. ¿La ventilación de su lugar de trabajo?	5,54	1,608	,937
10. ¿La temperatura de su lugar de trabajo?	5,35	1,563	,937

Continuación	Ítems	Media	Desviación	Alfa de Cronbach
	11. ¿La frecuencia con que es supervisado?	5,08	1,428	,937
	12. ¿La forma en que sus supervisores le brindan observaciones relacionadas a su labor?	4,90	1,523	,935
	13. ¿La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa?	4,70	1,900	,934
	14. ¿El apoyo que recibe de sus superiores?	5,02	1,667	,934
	15. ¿La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo?	5,52	1,384	,937
	16. ¿Su participación en las decisiones de su departamento o sección?	5,28	1,583	,936
	17. ¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?	5,31	1,535	,937
	18. ¿Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa?	4,66	1,759	,935
	19. ¿Las oportunidades de promoción que ofrece la empresa?	4,18	1,860	,934
	20. ¿El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones según el contrato de trabajo?	5,58	1,432	,936
	21. ¿La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?	5,18	1,576	,934

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 07 presenta los valores de fiabilidad de cada uno de los ítems que componen el Cuestionario de Satisfacción Laboral utilizado para el Trabajo Profesional de Graduación. Al interpretar el coeficiente de confiabilidad obtenido se puede inferir que

el valor del Alfa para el cuestionario de satisfacción laboral, como se mencionó, es (α 0.939) e implica un nivel de confiabilidad alta, por lo que se puede afirmar que el cuestionario es fiables; demostrando que el valor Alfa de Cronbach realizado mediante el programa estadístico SPSS, de cada uno de los ítems de satisfacción laboral como se muestra en la tabla de igual forma son fiables, dado que la consistencia interna del instrumento es > 0.9 . Así mismo al estudiar la estructura factorial de los ítems que conforman la escala S-23, se observa que “Las oportunidades de promoción que ofrece la empresa”, refleja la media más baja del estudio siendo de 4.18, y la media más alta fue “La iluminación de su lugar de trabajo”, correspondiente al 5.92.

Tabla No. 08 Resumen Linker Tabulación de encuestas efectuadas (n=114)

Resumen Linker Tabulación	
MIN	22
MAX	154
PT (puntaje total)	13197
PP (Puntaje Promedio)	115.76
%	75%
QL	Q4

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 08 se puede observar el rango mínimo y máximo de los puntajes obtenidos a través de la aplicación del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1998), el Puntaje total de la aplicación de las 114 encuestas obtenidas, el promedio del puntaje obtenido (PP) de 115 el cual generó el 75% de satisfacción laboral el cual genera el Q4 que representa 80% del número total de estudiantes objeto de estudio.

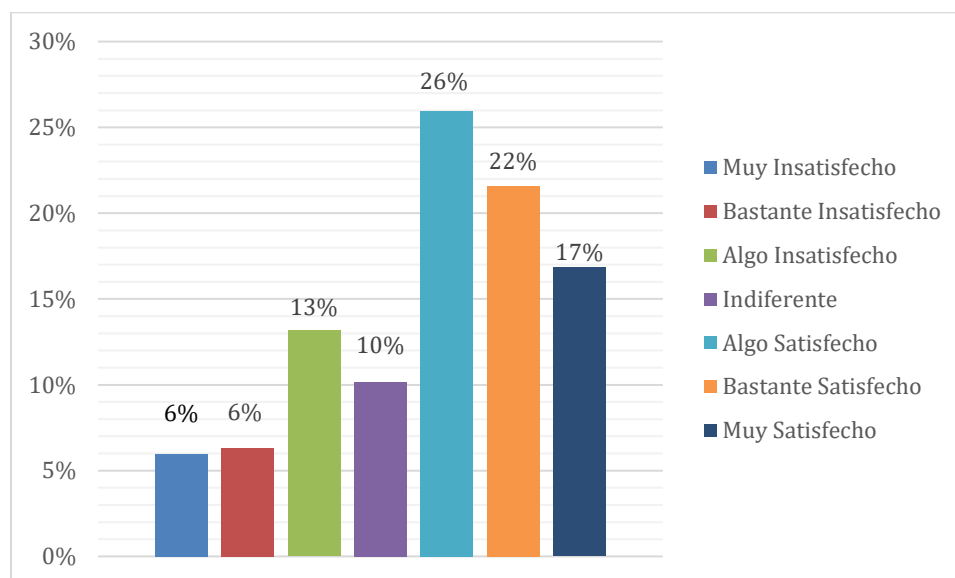
Tabla No. 09 Clasificación Satisfacción Laboral por medio de la Distribución continua (Quintil) de n=114

QL	n = 114	%
Q1	0	20
Q2	4	40
Q3	26	60
Q4	47	80
Q5	37	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la Tabla No. 09 se observan los valores de los percentiles para la escala total y los factores que forman el instrumento S20/23. Para consultar la tabla 09 debe sumarse la puntuación de los estudiantes objeto de estudio en donde el factor base y promediar por el número de ítems de forma que los datos de la escala total o de cada factor para cada estudiante reducidos por promedio a la escala original del instrumento de 1 a 7 a pesar del desigual número de ítems de cada factor. Esta tabla de percentiles está calculada sobre la muestra de 114 estudiantes, de los cuales se puede observar el rango obtenido para el cálculo ordenado de la población objeto de estudio desde el estudiante con menos satisfacción laboral al más satisfecho esto se determinó por medio de QL. Se obtuvieron 5 quintiles ordenados por sus PPT de cada estudiante, donde se estableció la porción de la población más insatisfecha y satisfecha laboralmente hablando donde en primer quintil (Q1, I) representa el 0%; 4 estudiantes se ubican en el segundo quintil (Q2, II quintil) generando un 40%, 26 estudiantes se ubican en el tercer quintil (Q3, III) con un 60%, 47 estudiantes se ubican en el cuarto quintil (Q4, IV) generando el 80% y 37 estudiantes se ubican el quinto quintil (Q5, V quintil), representante de la población más satisfecha en su ámbito laboral.

Gráfica No. 07 Factor I La Satisfacción con la Supervisión

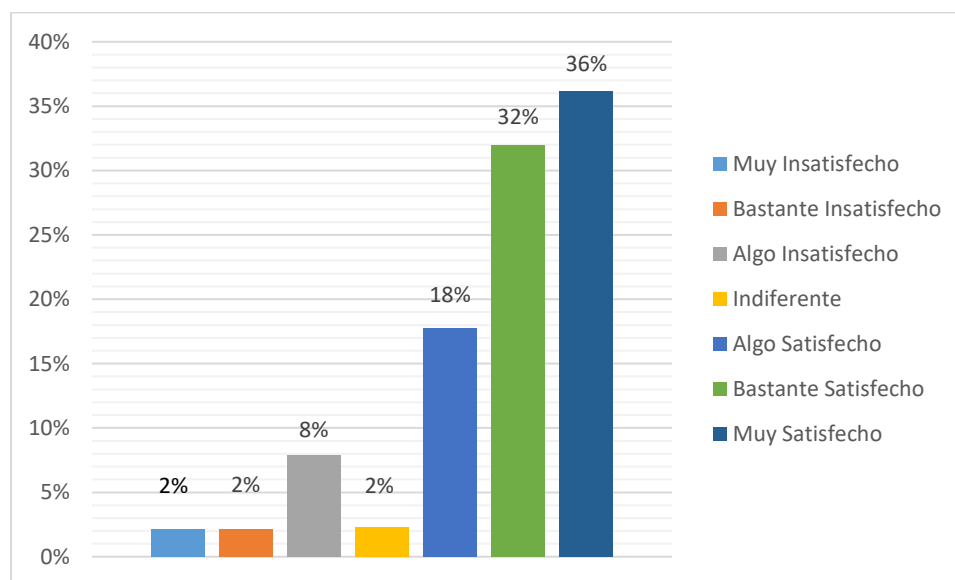


Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la gráfica No. 07, se muestra que los 114 estudiantes evaluados, siendo 73 de género femenino y 41 del masculino, poseen el 65% de Satisfacción, manifestándose en 148 (26%) de estudiantes se encuentran muy satisfechos, 123 (22%) manifiestan estar bastante satisfechos, 96 (17%) indican estar algo satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos y con la participación con la que cuentan en su trabajo. Sin embargo, 75 (13%) indican estar algo insatisfecho, 58 (10%) muestran su indiferencia, 36 (6%) indican estar bastante insatisfechos y 34 (6%) indican estar muy insatisfechos. Es de suma importancia resaltar que de las variables que integran el factor I Satisfacción con la Supervisión (Trabajo sujeto a supervisión, Proximidad y frecuencia de supervisión, Objetividad de la supervisión, buen trato y equidad, Apoyo de sus superiores); de las cuales muestran el 65% de satisfacción laboral, teniendo un 35% de insatisfacción entre los estudiantes objeto de estudio son falta de supervisión, retro alimentación, acompañamiento y apoyo por parte de los superiores, indicando poco interés por parte

de sus superiores por su trabajo, considerando que no son tomados en cuenta por su jefe inmediato.

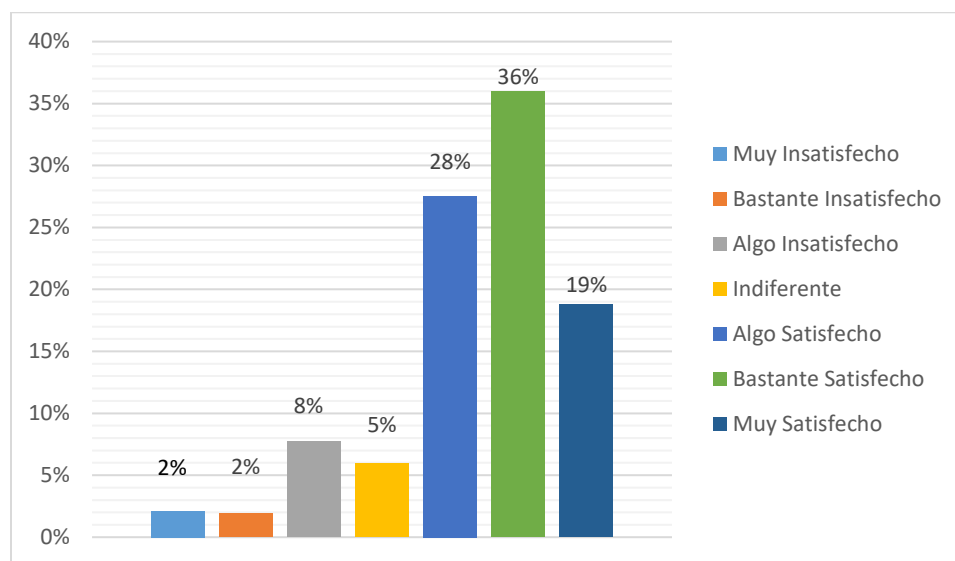
Gráfica No. 08 Factor II Satisfacción con el Ambiente Físico



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la gráfica No. 08, se muestra que los 114 estudiantes evaluados, siendo 73 de género femenino y 41 del masculino, se obtuvo el 86% de Satisfacción Alta, donde 206 (36%) estar muy satisfechos, 182 (32%) indican estar bastantes satisfechos y 101 (18%) se encuentran algo satisfechos, aspecto que se torna positivo para los estudiantes objeto de estudio quienes se encuentran satisfechos en relación al ambiente físico del lugar, siendo esta satisfacción en todos los ambientes, así mismo se encontró que 45 (8%) se encuentran algo insatisfechos, 13 (2%) son indiferentes al caso, 12 (2%) se encuentran bastante insatisfechos y 11 (2%) se encuentran muy insatisfechos. De las cinco variables que conforman la ergonomía, entorno físico y espacio, iluminación, ventilación y temperatura generando el 86% de satisfacción entre los estudiantes objeto de estudio, comprobado el impacto en su desarrollo laboral.

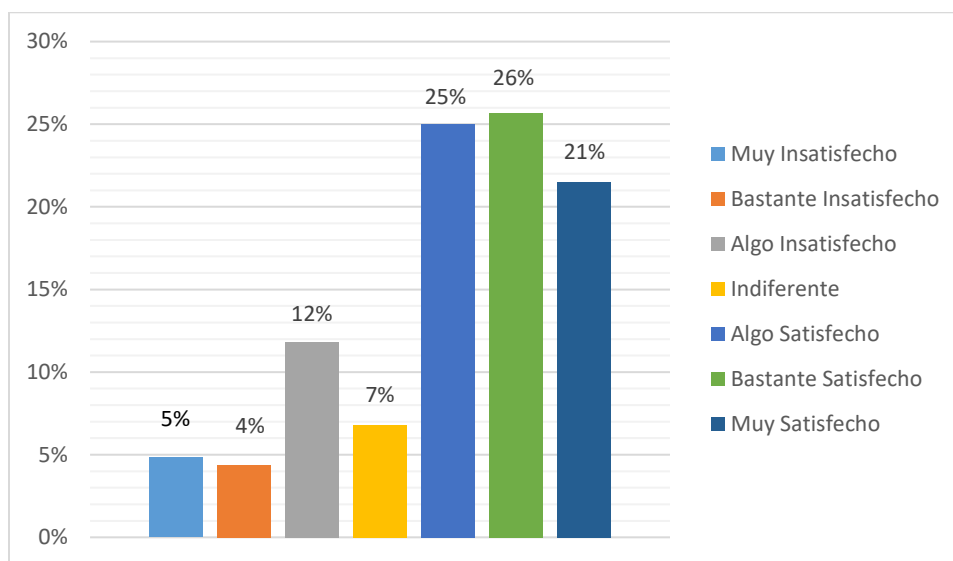
Gráfica No. 09 Factor III Satisfacción con las Prestaciones



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la gráfica No. 09, se puede observar el tercer indicador donde 205 (36%) estudiantes indican estar bastante satisfechos, 1557 (28%) indican estar algo satisfechos y 107 (19%) establecen estar muy satisfechos evidenciando de esta manera que el 83% de la población está satisfecha con las remuneraciones y las prestaciones que le obtienen en sus organizaciones, seguidamente se observa la existencia de 44 (8%) se encuentran algo insatisfechos, 34 (5%) se encuentran indiferentes al tema, 12 (2%) se encuentran muy insatisfechos así como 11 (2%) se consideran bastante insatisfechos, que es equivalente al 17%, generando de esta manera el total de la población, es decir que la mayoría de los colaboradores gozan de un nivel adecuado de satisfacción según el indicador. Dicha grafica reúne cinco ítems donde sus contenidos están referidos al grado en que las organizaciones cumplen los convenios, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

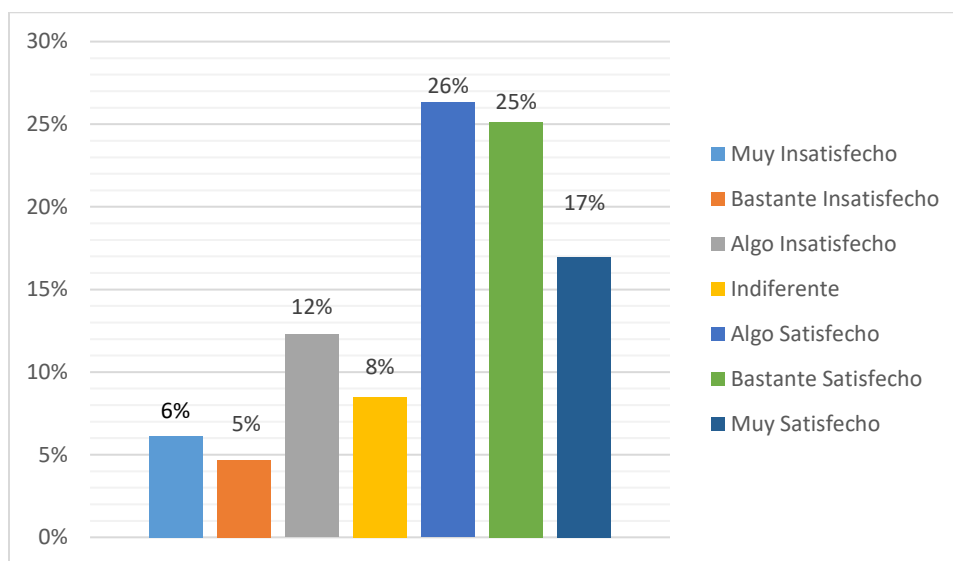
Gráfica No. 10 Factor IV Satisfacción Intrínseca



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la gráfica No. 10 se detalla el cuarto indicador donde se observa que el 72% de estudiantes se encuentra en un nivel de Satisfacción Alta de acuerdo a la satisfacción intrínseca, entre ellos 117 (26%) se encuentran bastante satisfechos, 114 (25%) algo satisfechos y 98 (21%) se encuentran muy satisfechos esto demuestra que la satisfacción al indicador determinado; seguidamente se observa la existencia de 54 (12%) algo insatisfechos, 31 (7%) se muestran indiferentes, 22 (5%) se consideran muy insatisfechos y 20 (4%) se encuentran bastante insatisfechos. El estudio muestra que mediante sus cuatro ítems que evalúan el factor IV genera el 83% de satisfacción por medio de las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.

Gráfica No. 11 Factor V Satisfacción con la Participación



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020

En la gráfica No. 10 se muestra el quinto indicador donde se puede observar la participación en las decisiones de su departamento o sección, el porcentaje más alto fue de 90 (26%) y corresponde a la opción algo satisfecho, 86 (25%) indican estar bastante satisfechos, 58 (17%) muy satisfechos seguidamente se observa la existencia de 42 (12%) algo insatisfechos, 29 (8%) se muestran indiferentes, 16 (5%) se encuentran bastante insatisfechos y 21 (6%) se consideran muy insatisfechos.

Tabla No. 10 Ítems 1 ¿Las satisfacciones que produce su trabajo por sí mismo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0
Bastante Insatisfecho	0	0
Algo Insatisfecho	6	5.26
Indiferente	7	6.14
Algo Satisfecho	19	16.67
Bastante Satisfecho	55	48.25
Muy Satisfecho	27	23.68
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 10 se puede observar 114 estudiantes objeto de estudio, indican que su trabajo desarrolla satisfacción por sí mismo generando una satisfacción en la que, 55 (48.25%) bastante satisfecho, 27 (23.68%) muy satisfechos, 19 (16.67%) algo satisfechos, generando un 88.6% de satisfacción laboral mientras que el 11.4% del estudiantado evaluado nuestra una satisfacción más bajas estableciendo 7 (6.14%) le es indiferente y 6 (5.26%) indican estar algo insatisfecho.

Tabla No. 11 Ítems 2 ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	4	3.53
Algo Insatisfecho	9	7.89
Indiferente	7	6.14
Algo Satisfecho	27	23.68
Bastante Satisfecho	41	35.96
Muy Satisfecho	24	21.05
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 11 se muestran los resultados de las oportunidades que las organizaciones brindan a sus colaboradores en desarrollar su labor conforme al desarrollo de sus funciones generando un resultado en el que, 41 (35.96%) indica estar bastante satisfecho, 27 (23.68%) están muy satisfechos, 24 (21.05%) están algo satisfechos, generando un 80.69% de satisfacción laboral mientras que el 14% muestra una satisfacción más baja donde 7 (6.14%) le es indiferente, 9 (7.89%) indican estar algo insatisfecho, 4 (3.53%) indican estar bastante insatisfecho y 2 (1.75%) indican estar muy insatisfechos en las oportunidades que les ofrecen sus organización de realizar las funciones de acuerdo a la experiencia.

Tabla No. 12 Ítems 3 ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	0.88
Bastante Insatisfecho	1	0.88
Algo Insatisfecho	10	8.77
Indiferente	9	7.89
Algo Satisfecho	35	30.70
Bastante Satisfecho	33	28.95
Muy Satisfecho	25	21.93
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 12, Se puede observar el alto grado de satisfacción de los estudiantes en sus puestos de trabajo donde les dan la oportunidad de desarrollarse en lo que les gusta generando que 81.58% de ellos muestren alta satisfacción en donde, 35 (30.71%) indica estar bastante satisfecho, 33 (28.95%) están muy satisfechos, 25 (21.93%) están algo satisfechos, mientras que 10 (8.77%) se le es indiferente, 9 (7.89%) indican estar algo insatisfecho, 1 (0.88%) indican estar bastante insatisfecho y 1 (0.88%) indican estar muy insatisfechos.

Tabla No. 13 Ítems 4 ¿El salario que usted recibe?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	8	7.02
Bastante Insatisfecho	6	5.26
Algo Insatisfecho	13	11.40
Indiferente	5	4.39
Algo Satisfecho	46	40.35
Bastante Satisfecho	27	23.68
Muy Satisfecho	9	7.89
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No.13. Se muestran los resultados de remuneración obtenida conforme al desarrollo de sus funciones generando un resultado en el que, 46 (40.35%) indica estar bastante satisfecho, 27 (23.68%) están muy satisfechos, 9 (7.89%) están algo satisfechos, generando un 71.92% de satisfacción laboral mientras que el 28.08% muestra una satisfacción baja donde 5 (4.39%) le es indiferente, 13 (11.40%) indican estar algo insatisfecho, 6 (5.26%) indican estar bastante insatisfecho y 8 (7.02%) indican estar muy insatisfechos con la remuneración que les ofrecen sus organización.

Tabla No. 14 Ítems 5 ¿Grado de satisfacción respecto a objetivos y metas que alcanza?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	0.88
Algo Insatisfecho	6	5.26
Indiferente	6	5.26
Algo Satisfecho	30	26.32
Bastante Satisfecho	49	42.98
Muy Satisfecho	22	19.30
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 14. Se muestran los resultados respecto a los objetivos y metas alcanzadas en sus puestos de trabajo, generando un resultado en el que, 49 (42.98%) indica estar bastante satisfecho, 30 (26.32%) están muy satisfechos, 22 (19.30%) están algo satisfechos, generando un 88.60% de satisfacción laboral mientras que el 11.40% muestra una satisfacción baja donde 6 (5.26%) le es indiferente, 6 (5.26%) indican estar algo insatisfecho y 1 (0.88%) indica estar muy insatisfecho con los objetivos y metas obtenidas.

Tabla No. 15 Ítem 6 ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	1	0.88
Algo Insatisfecho	8	7.02
Indiferente	2	1.75
Algo Satisfecho	22	19.30
Bastante Satisfecho	37	32.46
Muy Satisfecho	42	36.84
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 15. Se muestra que 42 (36.84%) se encuentran muy satisfechos, 37 (32.46%) están bastante satisfechos, 22 (19.30%) se encuentra algo satisfecho; mientras que 8 (7.02%) indican estar algo insatisfecho, 2 (1.75%) indican estar muy insatisfechos, 1 (1%) es indiferente y 1 (0.88%) indican estar bastante insatisfechos.

Tabla No. 16 Ítem 7 ¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	4	3.51
Algo Insatisfecho	9	7.89
Indiferente	1	0.88
Algo Satisfecho	21	18.42
Bastante Satisfecho	39	34.21
Muy Satisfecho	38	33.33
Total	114	100

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 16. Se muestra que el 88.6% de los estudiantes objeto de estudio cuentan con una adecuada limpieza, higiene y salubridad dentro de sus organizaciones generando que 39 (34.21%) se encuentran bastante satisfechos, 38 (33.33%) están muy satisfechos, 21 (18.42%); mientras 9 (7.89%) indican estar algo insatisfecho, 4 (3.51%) indican estar bastante insatisfecho, 2 (1.75%) indican estar muy insatisfechos y 1 (0.88%) es indiferente.

Tabla No. 17 Ítem 8 ¿La iluminación de su lugar de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Algo Insatisfecho	7	6.14
Indiferente	3	2.63
Algo Satisfecho	18	15.79
Bastante Satisfecho	38	33.33
Muy Satisfecho	46	40.35
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 17. Se muestran los resultados respecto a la iluminación en sus puestos de trabajo, generando un resultado en el que, 46 (40.35%) indica estar muy satisfecho, 38 (33.33%) están bastante satisfechos, 18 (15.79%) están algo satisfechos, generando un 89.47% de satisfacción laboral mientras que el 10.53% muestra una satisfacción baja donde 7 (6,14%) le algo insatisfecho, 3 (2.67%) indican ser indiferente y 2 (1.75%) indica estar muy insatisfecho con la iluminación en sus puestos de trabajo.

Tabla No. 18 Ítem 9 ¿La ventilación de su lugar de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	2.63
Bastante Insatisfecho	3	2.63
Algo Insatisfecho	12	10.53
Indiferente	6	5.26
Algo Satisfecho	19	16.67
Bastante Satisfecho	29	25.44
Muy Satisfecho	42	36.84
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 18, se muestran los resultados respecto a la ventilación en los lugares de trabajo, generando un resultado en el que 42 (36.84%) indica estar muy satisfecho, 29 (25.44%) están bastante satisfechos, 19 (16.67%) están algo satisfechos, generando un 78.95% de satisfacción laboral mientras que el 21.05% muestra una satisfacción baja donde 12 (10.53%) le algo insatisfecho, 6 (5.26%) indican ser indiferente, 3 (2.63%) indican estar bastante insatisfechos y 3 (2.63%) indica estar muy insatisfecho con la ventilación en los lugares de trabajo.

Tabla No. 19 Ítem 10. ¿La temperatura de su lugar de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	2.63
Bastante Insatisfecho	3	2.63
Algo Insatisfecho	15	13.16
Indiferente	3	2.63
Algo Satisfecho	25	21.93
Bastante Satisfecho	36	31.58
Muy Satisfecho	29	25.44
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 19, se muestran los resultados respecto a la temperatura en los lugares de trabajo, generando un resultado en el que 36 (31.58%) indica estar bastante satisfecho, 29 (25.44%) están muy satisfechos, 25 (21.93%) están algo satisfechos, generando un 78.95% de satisfacción laboral mientras que el 21.05% muestra una satisfacción baja donde 15 (13.16%) le algo insatisfecho, 3 (2.63%) indican estar muy insatisfechos, 3 (2.63%) indican estar bastante insatisfechos y 3 (2.63%) indica ser indiferentes con la ventilación en los lugares de trabajo.

Tabla No. 20 Ítem 11. ¿Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	5	4.39
Bastante Insatisfecho	10	8.77
Algo Insatisfecho	21	18.42
Indiferente	9	7.89
Algo Satisfecho	26	22.81
Bastante Satisfecho	24	21.05
Muy Satisfecho	19	16.67
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 20, se muestran los resultados respecto a la formación dentro de las organizaciones, generando un resultado en el que 26 (22.81%) indica estar algo satisfecho, 24 (21.05%) están bastante satisfechos, 19 (16.67%) están muy satisfechos, generando un 60.53% de satisfacción laboral mientras que el 39.47% muestra una satisfacción baja donde 21 (18.42%) indican estar algo insatisfecho, 10 (8.77%) indican estar bastante insatisfechos, 9 (7.89%) indican ser indiferentes y 5 (4.39%) indica estar muy insatisfecho con la formación dentro de las organizaciones.

Tabla No. 21 Ítem 12. ¿Las oportunidades de promoción que ofrece la empresa?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	13	11.40
Bastante Insatisfecho	11	9.65
Algo Insatisfecho	21	18.42
Indiferente	9	7.89
Algo Satisfecho	29	25.44
Bastante Satisfecho	19	16.67
Muy Satisfecho	12	10.53
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 21, se muestran los resultados respecto a las oportunidades de promoción dentro de las organizaciones, generando un resultado en el que 29 (25.44%) indica estar algo satisfecho, 19 (16.67%) están bastante satisfechos, 12 (10.53%) están muy satisfechos, generando un 52.64% de satisfacción laboral mientras que el 47.36% muestra una satisfacción baja donde 21 (18.42%) indican estar algo insatisfecho, 13 (11.40%) indica estar muy insatisfecho, 11 (9.65%) indican estar bastante insatisfechos y 9 (7.89%) indican ser indiferentes y con la promoción que ofrecen de las organizaciones.

Tabla No. 22 Ítem 13. ¿La supervisión que ejercen sobre usted?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	5	4.39
Algo Insatisfecho	8	7.02
Indiferente	18	15.79
Algo Satisfecho	29	25.44
Bastante Satisfecho	27	23.68
Muy Satisfecho	25	21.93
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 22, se muestran los resultados respecto a la supervisión hacia la labor realizada, generando un resultado en el que, 29 (25.44%) indica estar algo satisfecho, 27 (23.68%) están bastante satisfechos, 25 (21.93%) están bastante muy satisfechos, generando un 71,05% de satisfacción laboral mientras que el 28.95% muestra una satisfacción baja donde 18 (15.79%) le es indiferente, 8 (7.02%) indican estar algo insatisfechos 5 (4.39) indican estar bastante insatisfechos y 2 (1.75%) indica estar muy insatisfecho con la supervisión realizada por sus superiores.

Tabla No. 23 Ítem 14. ¿La frecuencia con que es supervisado?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	4	3.51
Algo Insatisfecho	11	9.65
Indiferente	14	12.28
Algo Satisfecho	38	33.33
Bastante Satisfecho	25	21.93
Muy Satisfecho	20	17.54
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 23, se muestran los resultados respecto a la frecuencia de la supervisión obtenida hacia la labor realizada, generando un resultado en el que, 38 (33.33%) indica estar algo satisfecho, 25 (21.93%) están bastante satisfechos, 20 (17.54%) están muy satisfechos, generando un 72.8% de satisfacción laboral mientras que el 27.2% muestra una satisfacción baja donde 14 (12.28%) le es indiferente, 11 (9.65%) indican estar algo insatisfechos, 4 (3.51%) indican estar bastante insatisfechos y 2 (1.75%) indica estar muy insatisfecho con la frecuencia con que son supervisados por sus superiores al realizar sus labores.

Tabla No. 24 Ítem 15. ¿La forma en que sus supervisores le brindan observaciones relacionadas a su labor?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	7	6.14
Algo Insatisfecho	16	14.04
Indiferente	11	9.65
Algo Satisfecho	33	28.95
Bastante Satisfecho	29	25.44
Muy Satisfecho	16	14.04
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 24, se muestran los resultados respecto a la retroalimentación obtenida por parte de la supervisión obtenida hacia la labor realizada, generando un resultado en el que 33 (28.95%) indica estar algo satisfecho, 29 (25.44%) están bastante satisfechos, 16 (14.04%) están muy satisfechos, generando un 68.43% de satisfacción laboral mientras que el 31.57% muestra una satisfacción baja donde 16 (14.04%) indican estar algo insatisfechos, 11 (9.65%) le es indiferente, 7 (6.14%) indican estar bastante insatisfechos y 2 (1.75%) indica estar muy insatisfecho con la retroalimentación obtenida por parte de sus superiores al realizar sus labores.

Tabla No. 25 Ítem 16. ¿La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	12	10.53
Bastante Insatisfecho	6	5.26
Algo Insatisfecho	14	12.28
Indiferente	8	7.02
Algo Satisfecho	26	22.81
Bastante Satisfecho	28	24.56
Muy Satisfecho	20	17.54
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 25, se muestran los resultados respecto a la igualdad y justicia dentro de la organización, generando un resultado en el que 28 (24.56%) indica estar bastante satisfecho, 26 (22.81%) están algo satisfechos, 20 (17.54%) están muy satisfechos, generando un 64.91% de satisfacción laboral mientras que el 35.09% muestra una satisfacción baja donde 14 (12.28%) indican estar algo insatisfechos, 12 (10.53%) indican estar muy insatisfechos, 8 (7.02%) le es indiferente y 6 (5.26%) indican estar bastante insatisfechos con el trato de igualdad y justicia dentro de las organizaciones donde laboran.

Tabla No. 26 Ítem 17. ¿El apoyo que recibe de sus superiores?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	7	6.14
Bastante Insatisfecho	3	2.63
Algo Insatisfecho	12	10.53
Indiferente	10	8.77
Algo Satisfecho	31	27.19
Bastante Satisfecho	29	25.44
Muy Satisfecho	22	19.30
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 26, se muestran los resultados respecto al apoyo por parte de los supervisores, generando un resultado en el que 31 (27.19%) indica estar algo satisfechos, 29 (25.44%) están bastante satisfechos, 22 (19.30%) están muy satisfechos, generando un 71.93% de satisfacción laboral mientras que el 28.07% muestra una satisfacción baja donde 12 (10.53%) indican estar algo insatisfechos, 10 (8.77%) le es indiferente, 7 (6.14%) indican estar muy insatisfechos y 3 (2.63%) indican estar bastante insatisfechos con el apoyo recibido por parte de sus superiores.

Tabla No. 27 ítem 18. ¿La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	1.75
Bastante Insatisfecho	2	1.75
Algo Insatisfecho	7	6.14
Indiferente	8	7.02
Algo Satisfecho	33	28.95
Bastante Satisfecho	29	25.44
Muy Satisfecho	33	28.95
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 27, se muestran los resultados respecto a la capacidad que tienen los estudiantes objeto de estudio respecto a los aspectos relativos de su trabajo, generando un resultado en el que 33 (28.95%) indica estar algo satisfechos, 33 (28.95%) indica estar muy satisfechos, 29 (25.44%) están bastante satisfechos, generando un 83.34% de satisfacción laboral mientras que el 16.66% muestra una satisfacción baja donde 8 (7.02%) le es indiferente, 7 (6.14%) indican estar algo insatisfechos, 2 (1.75%) indican estar muy insatisfechos y 2 (1.75%) indican estar bastante insatisfechos.

Tabla No. 28 Ítem 19. ¿Su participación en las decisiones de su departamento o sección?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	4	3.51
Bastante Insatisfecho	6	5.26
Algo Insatisfecho	5	4.39
Indiferente	9	7.89
Algo Satisfecho	35	30.70
Bastante Satisfecho	25	21.93
Muy Satisfecho	30	26.32
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 28, se muestran los resultados respecto a la capacidad que tienen los estudiantes objeto de estudio respecto su participación en las decisiones de su departamento o sección, generando un resultado en el que 35 (30.70%) indica estar algo satisfechos, 30 (26.32%) indican estar muy satisfechos, 25 (21.93%) están bastante satisfechos, generando un 78.95% de satisfacción laboral mientras que el 21.05% muestra una satisfacción baja donde 9 (7.89%) le es indiferente, 6 (5.26%) indican estar bastante insatisfechos, 5 (4.39%) indican estar algo insatisfechos y 4 (3.51%) indican estar bastante insatisfechos.

Tabla No. 29 ítem 20. ¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	2.63
Bastante Insatisfecho	6	5.26
Algo Insatisfecho	5	4.39
Indiferente	12	10.53
Algo Satisfecho	29	25.44
Bastante Satisfecho	31	27.19
Muy Satisfecho	28	24.56
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 29, se muestran los resultados respecto a la participación en las decisiones de su grupo de trabajo referentes a las organizaciones, generando un resultado en el que 31 (27.19%) indica estar bastante satisfechos, 29 (25.44%) indican estar algo satisfechos, 28 (24.56%) están muy satisfechos, generando un 77.19% de satisfacción laboral mientras que el 22.81% muestra una satisfacción baja donde 12 (10.53%) le es indiferente, 6 (5.26%) indican estar bastante insatisfechos, 5 (4.39%) indican estar algo insatisfechos y 3 (2.63%) indican estar muy insatisfechos.

Tabla No. 30 Ítem 21. ¿El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones según el contrato de trabajo?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	3	2.62
Bastante Insatisfecho	1	0.88
Algo Insatisfecho	8	7.02
Indiferente	8	7.02
Algo Satisfecho	23	20.18
Bastante Satisfecho	37	32.46
Muy Satisfecho	34	29.82
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 30, se muestran los resultados respecto al cumplimiento de los convenios de trabajo, generando un resultado en el que 37 (32.46%) indica estar bastante satisfechos, 34 (29.82%) indican estar muy satisfechos, 23 (20.18%) están algo satisfechos, generando un 82.46% de satisfacción laboral mientras que el 17.54% muestra una satisfacción baja donde 8 (7.02%) le es indiferente, 8 (7.02%) indican estar algo insatisfechos, 3 (2.62%) indican estar muy insatisfechos y 1 (0.88%) indican estar bastante insatisfechos.

Tabla No. 31 Ítem 22. ¿La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	4	3.51
Bastante Insatisfecho	4	3.51
Algo Insatisfecho	11	9.65
Indiferente	11	9.65
Algo Satisfecho	27	23.68
Bastante Satisfecho	33	28.95
Muy Satisfecho	24	21.05
Total	114	100.00

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

En la Tabla No. 30, se muestran los resultados respecto a la negociación de las organizaciones sobre los aspectos laborales, generando un resultado en el que 33 (28.95%) indica estar bastante satisfechos, 27 (23.68%) indican estar bastante satisfechos, 24 (23.68%) están algo satisfechos, generando un 73.68% de satisfacción laboral mientras que el 26.32% muestra una satisfacción baja donde 11 (9.65%) le es indiferente, 11 (9.65%) indican estar algo insatisfechos, 4 (3.51%) indican estar bastante insatisfechos y 4 (3.51%) indican estar muy insatisfechos.

Conclusiones

1. Se evidenció que los estudiantes objeto de estudio presentan un nivel adecuado de Inteligencia emocional según los resultados obtenidos en la prueba TMMS 24 donde se establece por medio de los resultados globales tanto el género masculino como femenino que están en un nivel que supera el porcentaje promedio, debido a que cuentan con un manejo adecuado de inteligencia emocional se aplican eficientemente por medio de sus tres dimensiones, Atención Emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional superan el 50% de satisfacción con lo cual tendrán mayor facilidad en la resolución de conflictos de cualquier índole tanto laboral como personal.
2. En cuanto a los resultados obtenidos de forma individual por género, se comprobó que no existe diferencia significativa entre las dimensiones de atención emocional y la dimensión de regulación emocional, desarrollando una excelente identificación de sus propios estados emocionales; sin embargo en la percepción de claridad existe una diferencia significativa entre géneros; observando que el género femenino muestra una mejor capacidad para determinar sus estados emocionales identificándolos con claridad mientras ocurren, en cambio que el género masculino muestra más problema con poder tener la claridad en reconocer las emociones, mostrando un 16% por encima del género femenino, esto se refiere que el género masculino no cuenta con la capacidad de identificar el propio estado de ánimo.
3. Al concluir con el trabajo de campo se logró identificar que los estudiantes de la escuela de postgrado de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala en diferentes puestos de distintas organizaciones guatemaltecas tienen un 75% de satisfacción general, ubicándolos en quintil 4 (Q4) y quintil 5 (Q5), mientras el 25% está formado por estudiantes dentro de los quintiles 2 (Q2) y 3 (Q3), los cuales generan una baja satisfacción en el trabajo refiere a los pensamientos, creencias y opiniones de los estudiantes objeto de

estudio respecto a su empleo, donde se debe mejorar el aspecto afectivo se relaciona con sus sentimientos hacia el trabajo. Y el comportamiento comprende las acciones que el empleado realiza en base a esos pensamientos y sentimientos.

4. De acuerdo a los resultados obtenidos la satisfacción laboral representa un componente primordial dentro de la empresa y se basa principalmente en las relaciones interpersonales de los colaboradores más que cuestión puramente emocional, la relación jefe subordinados, sin embargo, se logró determinar el que existen áreas de mejora para llegar a una satisfacción laboral plena, principalmente con los componentes de la supervisión, retro alimentación, acompañamiento y apoyo por parte de los superiores, los cuales integran el factor I, así mismo el estudio muestra un 35% de insatisfacción con respecto al trato de igualdad y justicia dentro de sus centros de trabajo, de igual manera la falta de promoción, dentro de sus organizaciones correspondiente al factor IV muestran el 28% insatisfacción.

Recomendaciones

1. Es fundamental complementar los programas de estudio para que los estudiantes que se están formando en esta disciplina tengan habilidades adecuadas o superiores proporcionando estrategias en el manejo de inteligencia emocional como una competencia, que les permita comprender, ayudar y motivar al otro que solicita ayuda para la solución de sus problemáticas.
2. En caso de que la inteligencia emocional de algunos estudiantes se encuentre con áreas de oportunidad de mejora en la dimensión de Claridad de sentimientos, Se sugiere continuar y mejorar los estudios de evaluación de inteligencia emocional en la educación superior, con el objetivo de ir cerrando la brecha determinada en el estudio realizado, por lo cual sería un excelente espacio su implementación dentro del programa de la Escuela de Posgrado universidad específicamente en la Administración de Recursos Humanos siendo un espacio oportuno para desarrollo de la Inteligencia Emocional debido a la importancia que tiene el conocimiento de las propias emociones dentro del mercado laboral, siendo la base de nuestro desarrollo profesional.
3. A pesar de que se obtuvo evidencia por medio del trabajo de campo que los estudiantes objeto de estudio presentan un nivel adecuado de Inteligencia emocional, es necesario que en toda organización se implementen programas de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional y que pueda ser comprobable debido a la importancia que tiene el conocimiento de las propias emociones para el desarrollo óptimo de los objetivos establecidos en cada centro de trabajo dentro del mercado laboral guatemalteco con el fin de utilizar cada capacitación como un impulso motivacional.
4. Promover una ampliación en el pensum de Maestría en Administración de Recursos Humanos el manejo e instrumentos de satisfacción laboral; los cuales pueden ser de varias categorías, dentro de las organizaciones, esto beneficiará no

solo al colaborador sino dará a conocer los punto de mejora en que las organizaciones deben enfocarse y así generen bienestar para ambas vías, es necesario escuchar toda idea de los colaboradores y crear espacios para que lo puedan hacer con total confianza, con esto no sólo puede estimular la creatividad y la innovación en las organizaciones; si no también permitirá a los colaboradores, sentirse valorados y saber que su opinión cuenta.

Bibliografía

- Ashraf, T. (2011). ORGANIZATIONAL BEHAVIOR.
- Bordas Martínez, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. 2ª. Edición Madrid
- Caballero Rodríguez (2002), El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza, Profesorado, revistas de currículo y formación de profesionales
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Díaz Burgos, Carmen, Z. (2008). Estilos de vida y satisfacción laboral, Universidad Complutense de Madrid. Servicio de Publicaciones.
- Gan, Federico, and Jaume Triginé. (2016). Inteligencia emocional, Ediciones Díaz de Santos.
- Goleman, Daniel (2013). La inteligencia emocional, Ediciones b.MX
- Goleman, Daniel (2013). EL CEREBRO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. Barcelona, España. Ediciones B, S. A.
- Guías HBR Original work copyright 2017 Harvard Business School, Publishing Corporation, Editorial Reverté, (2018). Inteligencia emocional, Barcelona-España.
- Hannoun, Georgina (2011), “Satisfacción Laboral”, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.
- Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación, México (6a. ed.) MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Maureira Cid, Fernando, edición (2018) ¿Qué es la inteligencia? by, Bubok Publishing S.L.
- Palma, S. (2006).Manual de la Escala de Satisfacción Laboral. Lima: Cartolan EIRL.
- Paz Baena, Guillermina María Eugenia (2014). Metodología de la investigación, Grupo Editorial Patria, 2014.
- Reverté Management (2018). Guia HBR: Inteligencia emocional. Barcelona, España. Editorial Reverté.

Robbins, S. Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson Education.

Rodríguez, Juan José. (2013). Muestreo y preparación de la muestra, Cano Pina.

Stephen P. Robbins Timothy A. Judge. (2009). Comportamiento Organizacional. Huadalalara Mexico: Pearson Education.

Zoraida, Díaz Burgos, Carmen. (2008). Estilos de vida y satisfacción laboral, Universidad Complutense de Madrid.

E grafía

Alvarado Noriega, C., & Carranza Oroz, L. (2015). "IMPORTANCIAD E LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL, DE LOS ESTUDIANTES DE QUINTO AÑO JORNADA NOCTURNA, CICLO 2013 DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (USAC)". Tesis, Ciudad Universitaria, Guatemala.

Aquino García, Claudia Elizabeth. (2016). "ÁNALISIS DE LA FORMACIÓN EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA", Tesis, Universidad de San Carlos de Guatemala.

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-4736362>

De León Castillo, Eugenia Vanesa. (2013), "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL" (ESTUDIO REALIZADO CON DOCENTES DEL NIVEL MEDIO DEL MUNICIPIO DE SAN MARTÍN SACATEPÉQUEZ) (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala

Diario Exterior de España (2010), Satisfacción laboral en Estados Unidos.

Fuentes Navarro, Silvia María (2012), "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD" (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO) (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Hernández Rivas, Kathy Selene. (2018). "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL". (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.

Jurado Muñoz, Ana Cristina (2014) "LOS NIVELES DE SENTIDO DE PERTENENCIA EN UN GRUPO DE PROFESIONALES BAJO CONTRATACIÓN LABORAL SIMULADA EN DISTINTAS ORGANIZACIONES GUATEMALTECAS." (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

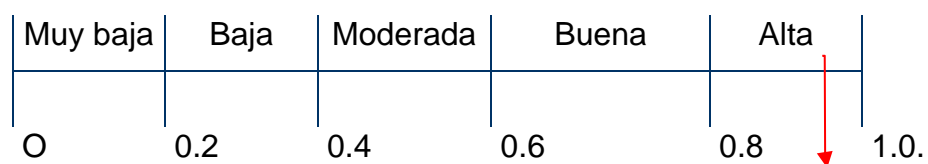
Mesa Jacobo, Jennifer Rose (2015), Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes, (tesis doctoral) Universidad de Murcia, España.

Navarro Astor, E. (2008). "Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana". Tesis Doctoral UPV. Departamento de Organización de Empresas.

Normas APA, 6ta. Edición

Anexos

Anexo No. 01



0.905

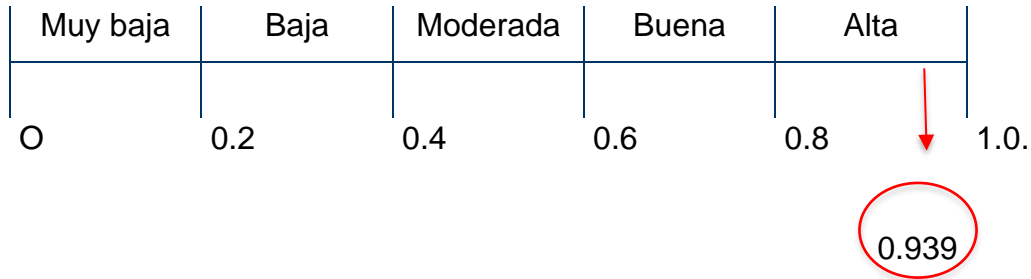
Procedimiento de Consistencia Interna y Validez Convergente del Instrumento TMMS-24

$$a = \frac{k}{K-1} \left\{ 1 - \frac{V_i}{V_t} \right\}$$

Σ (símbolo sumatoria)	operación
a (Alfa)=	0.905858909
K (número de Ítems)=	24
Vi (varianza de cada Ítem=	27.15427824
Vt (varianza total=	205.8932749

Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado en julio 2020.

Anexo No. 02



Procedimiento de Consistencia Interna
y Validez Convergente del Instrumento
S20/23

Σ (símbolo sumatoria)	operación
a (Alfa)=	0.939
K (número de ítems)=	22
V_i (varianza de cada Ítem=	49.666436
V_t (varianza total=	477.54917

$$a = \frac{k}{K-1} \left\{ 1 - \frac{V_i}{V_t} \right\}$$

Anexo No. 03

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	2	3	4	5
Dirección de correo electrónico * Nada de acuerdo	Algo de acuerdo *	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Presto atención a los sentimientos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

5. ¿Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

6. ¿Pienso en mi estado de ánimo constantemente? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

7. ¿A menudo pienso en mis sentimientos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

9. ¿Tengo claros mis sentimientos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

10. ¿Frecuentemente puedo definir mis sentimientos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

11. ¿Casi siempre sé cómo me siento? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

14. ¿Siempre puedo decir cómo me siento? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

16. ¿Puedo llegar a comprender mis sentimientos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

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

24. ¿Cuándo estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

25. ¿Cuál es tu Área de Trabajo o puesto que desempeñas? *

Marca solo un óvalo.

RRHH *Salta a la pregunta 27*

Finanzas

(Contabilidad,

Auditoría,

Tesorería)

Producción

Otros *Salta a la pregunta 33*

33. ¿Indique su puesto de Trabajo actual? *

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Formularios

Anexo No. 04

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos produce satisfacción o insatisfacción en algún grado. El presente instrumento es exclusivamente académico el cual es parte de la investigación de campo del Trabajo Profesional de Graduación correspondiente al pensum del V trimestre de la Maestría en Administración de Recursos Humanos.

Instrucciones:

De acuerdo a su percepción en su puesto de trabajo, colocar su grado de satisfacción según la escala que encontrará en cada ítem

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

1. ¿Las satisfacciones que produce su trabajo por si mismo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

2. ¿Las oportunidades que le ofrece su organización de realizar sus funciones de acuerdo a su experiencia? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

3. ¿Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

4. ¿El salario que usted recibe? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

23/7/2020	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy	

5. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a los objetivos y metas que alcanza?

*

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

6. ¿La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

7. ¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

8. ¿La iluminación de su lugar de trabajo? *

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

9. ¿La ventilación de su lugar de trabajo.? *

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

10. ¿La temperatura de su lugar de trabajo? *

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

23/7/2020	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy	

11. ¿Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

12. ¿Las oportunidades de promoción que ofrece la empresa? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

13. ¿La supervisión que ejercen sobre usted? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

23/7/2020	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy	

14. ¿La frecuencia con que es supervisado? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

15. ¿La forma en que sus supervisores le brindan observaciones relacionadas a su labor? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

16. ¿La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

17. ¿El apoyo que recibe de sus superiores? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

18. ¿La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

19. ¿Su participación en las decisiones de su departamento o sección? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

*

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

20. ¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

21. ¿El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones según el contrato de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1. Muy	2. Bastante	3. Algo	4. Indiferente	5. Algo	6. Bastante	7. Muy

22. ¿La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7

23. ¿Mencione las mejoras en su ambiente de trabajo necesarias? *

24. ¿Mencione que Beneficios desearía? *

25. ¿Indique su puesto laboral? *

26. ¿Genero? *

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

6. ¿Edad? *

20 a 25

26 a 30

31 a 35

36 a 40

40 en adelante

28. ¿Situación Laboral? *

29. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? *

1 a 5 años

6 a 10 años

11 a 15 años

16 a 20 años

20 a 25 años

más de 25 años

30. ¿Cual es su jornada laboral? *

Matutina

Vespertina

Medio Tiempo

31. ¿Indique su actual puesto de trabajo dentro de la Organización? *

Índice de Cuadros

Tabla No. 01 Distribución de da Población Censada	25
Tabla No. 02 Distribución por Género de la Población Objeto de Estudio.....	26
Tabla No. 03 Distribución de los Factores de Inteligencia por Rango de Genero Correspondiente a la Dimensión de Atención Emocional	28
Tabla No. 04 Distribución de los Factores de Inteligencia por Rango de Género Correspondiente a la Dimensión de Claridad de Sentimientos.....	30
Tabla No. 05 Distribución de los Factores de Inteligencia por Rango de Genero Correspondiente a la Dimensión de Reparación Emocional	32
Tabla No. 06 Distribución de los Estudiantes Objeto de Estudio	35
Tabla No. 07 Fiabilidad de Cada uno de los Ítems del Estudio	36
Tabla No. 08 Resumen Linker Tabulación de Encuestas Efectuadas.....	38
Tabla No. 09 Clasificación Satisfacción Laboral	39
Tabla No. 10 Ítems 1	45
Tabla No. 11 Ítems 2	45
Tabla No. 12 Ítems 3	46
Tabla No. 13 Ítems 4	47
Tabla No. 14 Ítems 5	47
Tabla No. 15 Ítem 6	48
Tabla No. 16 Ítem 7	49
Tabla No. 17 Ítem 8	49
Tabla No. 18 Ítem 9	50
Tabla No. 19 Ítem 10	51
Tabla No. 20 Ítem 11	52
Tabla No. 21 Ítem 12	53
Tabla No. 22 Ítem 13.....	54
Tabla No. 23 Ítem 14	55
Tabla No. 24 Ítem 15	56
Tabla No. 25 Ítem 16.....	57

Tabla No. 26 Ítem 17	58
Tabla No. 27 Ítem 18	59
Tabla No. 28 Ítem 19	60
Tabla No. 29 Ítem 20	61
Tabla No. 30 Ítem 21	62
Tabla No. 31 Ítem 22	63

Índice De Gráficas

Gráfica No. 01 Población Censada	25
Gráfica No. 02 Género	26
Gráfica No. 03 Perfil de IE de Estudiantes Objeto de Estudio	27
Gráfica No. 04 Percepción de Atención.....	29
Gráfica No. 05 Percepción de Claridad.....	31
Gráfica No. 06 Percepción de Reparación.....	33
Gráfica No. 07 Factor I La Satisfacción con la Supervisión.....	40
Gráfica No. 08 Factor II Satisfacción con el Ambiente Físico.....	41
Gráfica No. 09 Factor III Satisfacción con las Prestaciones	42
Gráfica No. 10 Factor IV Satisfacción Intrínseca	43
Gráfica No. 11 Factor V Satisfacción con la Participación	44