

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno
Regional de Pasco, 2021**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras: Bach. Yazmin Nilda ALANIA PALACIOS

Bach. Eva Ninfa ROMERO CAMACHO

Asesora: Mg. Luz Del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Cerro de Pasco – Perú - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los
trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno
Regional de Pasco, 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestra guía, fortaleza, fidelidad y amor. Porque Dios está siempre conmigo.

A mis padres: Conversión y Nilda, quienes con mucho amor paciencia y esfuerzo, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarme el ejemplo de esfuerzo perseverancia, de no temer a las adversidades.

Yazmin Nilda

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres: Justino y Juana, por brindarme su apoyo y confianza en cada momento de mi formación universitaria, siendo pilares fundamentales en este proceso.

Eva Ninfa

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencia Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración por habernos soportado como estudiantes.

A nuestros docentes por darnos el conocimiento profesional, técnico y alcanzarnos siempre las competencias necesarias para desempeñarnos profesionalmente.

A nuestra estimada asesora, Magister Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO, por brindarnos permanentemente su gran apoyo profesional y moral, para el desarrollo de la presente investigación.

A los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, nuestro agradecimiento especial por apoyarnos con el desarrollo y ejecución del instrumento del presente trabajo de investigación.

A nuestros hermanos y familiares por su permanente apoyo para la consecución de nuestros objetivos y metas, por ser fuente de inspiración y fuerza para luchar en el día a día y salir adelante.

Las Autoras

RESUMEN

El presente estudio de investigación que tiene como título: Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Ha sido desarrollado en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco; cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

La investigación fue de tipo cuantitativo - aplicado y de diseño no experimental; el método científico nos permitió abordar las principales teorías de nuestras variables: Emociones Positivas y Satisfacción Laboral; el método específico hipotético –deductivo, permitió el análisis de nuestro objeto de estudio desde la realidad partiendo de nuestra hipótesis. Nuestra muestra fue el total de la población, al ser esta pequeña y manejable para nuestra investigación y fue de 25 personas. Se realizó un análisis de correlación de Pearson, los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = 0.964^{**}$; $p < 0,01$) de las emociones positivas y la satisfacción laboral. En conclusión, mientras más alta sea las emociones positivas en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, mayor será su satisfacción laboral.

Palabras Claves: Emociones positivas, emociones básicas o primarias, emociones secundarias, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research study entitled: Positive emotions and their influence on the job satisfaction of the workers of the Regional Management of Social Development of the Regional Government of Pasco, 2018. It has been developed at the Management of Social Development of the Regional Government Pasco; The main objective of which is to determine the degree of relationship between positive emotions and job satisfaction of the workers of the Regional Management of Social Development of the Regional Government of Pasco, 2021. The research was of a quantitative - applied type and of non-experimental design; The scientific method allowed us to address the main theories of our variables: Positive Emotions and Job Satisfaction; the specific hypothetical-deductive method allowed the analysis of our object of study from reality based on our hypothesis. Our sample was the total population, as this was small and manageable for our research and was 25.

A Pearson correlation analysis was performed, the results show that there is a significant relationship ($r = 0.964 **$; $p < 0.01$) of positive emotions and job satisfaction. In conclusion, the higher the positive emotions in the workers of the Regional Management of Social Development of the Regional Government of Pasco, the greater their job satisfaction.

Key Words: Positive emotions, basic or primary emotions, secondary emotions, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Considerando que las emociones positivas acrecientan nuestra atención y nuestro pensamiento en lugar de concentrarnos en un solo tema, lo que nos permite acceder a una mayor variedad de aspectos y acciones. En lugar de simplemente ayudarnos a sentirnos bien en el momento.

Tal como lo mencionan Fernández y Ramos (2004). Las emociones son reacciones complejas.

En las que se ven mezcladas tanto la mente como el cuerpo. La respuesta emocional de este modo incluye tres tipos de respuestas: un estado mental subjetivo (por ejemplo, me siento bien o mal), un impulso a actuar que puede expresarse o no de forma abierta (por ejemplo, aproximación, evitación, llanto), y cambios corporales o respuestas de tipo fisiológico (por ejemplo, sudoración, ritmo cardíaco). (pág. 9)

Teniendo en cuenta que el problema general de nuestra investigación es:

¿Cuál es la relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?, buscamos con nuestra investigación lo que la teoría actualmente demuestra, que incrementar las emociones positivas:

Castro (2022). Nos manifiesta que “según el modelo de Fredrickson, hay tres efectos secuenciales de las emociones positivas”:

- 1) Ampliación: “las emociones positivas amplían las tendencias de pensamiento y acción”.
- 2) Construcción: “debido a la ampliación, se favorece la construcción de recursos personales para afrontar situaciones difíciles o problemáticas”.
- 3) Transformación: “esta construcción produce la transformación de la persona, que se torna más creativa, muestra un conocimiento más

profundo de las situaciones, es más resistente a las dificultades y socialmente mejor integrado”, con lo que llega a una "espiral ascendente" que lleva a que se experimenten nuevas emociones positivas.

En nuestro caso esta teoría no es ajena a la realidad, por lo que es importante al momento de presentar esta investigación. denominado: Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021, el cual está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I Identificación y Planteamiento del Problema: En este capítulo se presenta el problema materia de nuestro estudio, considerando que Las Emociones positivas influyen en la Satisfacción laboral de los trabajadores de cualquier institución y son la parte fundamental en su gestión, por ello consideramos que la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, no puede ser la excepción, es que se decide plantear como nuestro problema de investigación, del mismo se trazan los problemas específicos, así mismo la formulación de objetivos, la respectiva justificación y las limitaciones de la investigación

Capitulo II Marco Teórico de la Investigación, el presente trabajo de investigación se sostiene fundamentalmente en los conceptos de las Emociones Positivas y la Satisfacción Laboral, para lo cual se utilizan conceptos actualizados de ambas variables para sustentar nuestro marco teórico, se ha sido cuidadosos al momento de recabar información sobre antecedentes de estudio tanto a nivel internacional, nacional y local, así como los conceptos e ideas que dan respaldo para nuestra investigación y la formulación de hipótesis efectos de agilizar el estudio, así como nos permite identificar las variables e indicadores de nuestra investigación.

Capitulo III Metodología y Técnicas de Investigación, presentamos nuestro diseño utilizado, que es descriptivo, no experimental. El universo y muestra está dirigido a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social del GOREPA. El tamaño muestral es el

de 25 personas, así mismo se determinó los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio y la selección, validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación por los expertos.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de los Datos. Se aplicó una encuesta tipo Likert dirigida hacia los integrantes de nuestra muestra, para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS 25 que es el más usado en las ciencias sociales y el Excel, con una muestra de 25 colaboradores, Se llegó a determinar: que mientras más alta sea las emociones positivas en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, mayor será su satisfacción laboral.

Las Autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRAFICOS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación.....	5
1.2.1. Delimitación Temporal	5
1.2.2. Delimitación Espacial	5
1.2.3. Delimitación Social.....	5
1.2.4. Delimitación Conceptual	6
1.3. Formulación del Problema.....	7
1.3.1. Problema General.....	7
1.3.2. Problemas Específicos.....	7
1.4. Formulación de Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Justificación de la Investigación	8
1.5.1. Justificación Teórica	8
1.5.2. Justificación Metodológica	8
1.5.3. Justificación Práctica.....	8
1.5.4. Justificación Social.....	9
1.6. Limitaciones de la investigación	9

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio.....	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales	13
2.1.3. Antecedentes Locales.....	16

2.2. Bases Teóricas – Científicas	17
2.2.1. Emociones Positivas.....	17
2.2.2. Expresiones Faciales de las Emociones.....	21
2.2.3. Dimensiones de las Emociones Positivas	23
2.2.4. Satisfacción Laboral	25
2.2.5 Definición Según Autores:	27
2.2.6 Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral.....	28
2.3. Definición de Términos.....	30
2.4. Formulación de Hipótesis	34
2.4.1. Hipótesis General	34
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	34
2.5. Identificación de Variables.....	34
2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores.....	35

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	37
3.2. Nivel de Investigación.....	37
3.3. Métodos de Investigación.....	38
3.4. Diseño de Investigación.	38
3.5. Población y Muestra.....	39
3.5.1. Población.....	39
3.5.2. Muestra.....	39
3.6. Selección, Validación y Confiabilidad del Instrumento de Investigación.	39
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
3.7.1. Técnicas	40
3.7.2. Instrumentos.....	40
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	41
3.9. Tratamiento Estadístico	41
3.10. Orientación Ética	42

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	43
4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.	44
4.3. Prueba de Hipótesis	87
4.4. Discusión de Resultados	90

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Clasificación de fortalezas de las Emociones (tomado de Peterson y Park, 2009)	20
Tabla 2.	¿Cuándo se enfada por un trabajo mal realizado, pierde el control sobre sí mismo?	45
Tabla 3.	¿Cuándo siente ira reacciona con violencia física?	46
Tabla 4.	¿Evita situaciones potencialmente peligrosas?	47
Tabla 5.	¿Se siente alegre en su trabajo?	48
Tabla 6.	¿Se siente contento con el trabajo que realiza?	49
Tabla 7.	¿Manifiesta su alegría con sus compañeros de trabajo?	50
Tabla 8.	¿Siente miedo a los cambios que pueden realizarse en sus labores?	51
Tabla 9.	¿Experimenta miedo ante lo desconocido?	52
Tabla 10.	¿Es capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?	53
Tabla 11.	¿Se siente triste y melancólico en su centro de labor?	54
Tabla 12.	¿Considera que ocurren cosas tristes en sus labores?	55
Tabla 13.	¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?	56
Tabla 14.	¿Siente repugnancia con los hábitos de sus compañeros?	57
Tabla 15.	¿Le causa sorpresa las actitudes de sus colegas?	58
Tabla 16.	¿Expresa sus emociones al instante?	59
Tabla 17.	¿Es capaz de detectar el engaño mediante la interpretación de la expresión facial?	60
Tabla 18.	¿Siente vergüenza por la labor que realiza?	61
Tabla 19.	¿Considera que trabaja en una gran institución?	62
Tabla 20.	¿Considera que el amor es el factor más importante en la vida?	63
Tabla 21.	¿Es capaz de sobrellevar situaciones laborales que le causan aversión?	64
Tabla 22.	¿Es empático con las emociones de los demás?	65
Tabla 23.	¿Otorga valor a la expresión emocional de sus compañeros?	66

Tabla 24.	¿Considera que sus mobiliarios con los que cuenta se ajustan a las labores que realiza?	67
Tabla 25.	¿los equipos con los que cuenta son modernos y de última tecnología?	68
Tabla 26.	¿cuenta con los recursos necesarios para una eficiente labor?	69
Tabla 27.	¿Considera que existe un ambiente agradable, que le permite realizar mejor su labor?.....	70
Tabla 28.	¿Las instalaciones en las que labora son cómodas y agradables?	71
Tabla 29.	¿Son seguras las instalaciones que existen en su lugar de trabajo?	72
Tabla 30.	¿Considera que se siente seguro y protegido en su lugar de trabajo?....	73
Tabla 31.	¿Considera que las personas con las que trabaja, muestran empatía? ..	74
Tabla 32.	¿Se considera usted una persona empática?	75
Tabla 33.	¿Considera que en su institución se busca realizar trabajo en equipo?.....	76
Tabla 34.	¿Considera que existe disposición de su parte, para realizar trabajo en equipo?	77
Tabla 35.	¿Existe una buena relación laboral con sus superiores?.....	78
Tabla 36.	¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	79
Tabla 37.	¿Existe disposición de sus superiores por brindar capacitación continua?	80
Tabla 38.	¿Considera que la capacitación es fundamental para mejorar sus habilidades y capacidades.....	81
Tabla 39.	¿Por su propia iniciativa se capacita?	82
Tabla 40.	¿Considera que su institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral?	83
Tabla 41.	¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?	84
Tabla 42.	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?.....	85
Tabla 43.	¿Considera que su remuneración es acorde a la labor y/o trabajo que realiza?.....	86
Tabla 44.	Correlación entre Emociones Básicas y Satisfacción Laboral	87
Tabla 45.	Correlación entre Satisfacción Laboral y Emociones Básicas	88
Tabla 46.	Correlación entre Satisfacción y Emociones Secundarias.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Genero del trabajador	43
Gráfico 2.	Condición Laboral	44
Gráfico 3.	¿Cuándo se enfada por un trabajo mal realizado, pierde el control sobre sí mismo?.....	45
Gráfico 4.	¿Cuándo siente ira reacciona con violencia física?	46
Gráfico 5.	¿Evita situaciones potencialmente peligrosas?	47
Gráfico 6.	¿Se siente alegre en su trabajo?	48
Gráfico 7.	¿Se siente contento con el trabajo que realiza?	49
Gráfico 8.	¿Manifiesta su alegría con sus compañeros de trabajo?	50
Gráfico 9.	¿Siente miedo a los cambios que pueden realizarse en sus labores?	51
Gráfico 10.	¿Experimenta miedo ante lo desconocido?.....	52
Gráfico 11.	¿Es capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?	53
Gráfico 12.	¿Se siente triste y melancólico en su centro de labor?	54
Gráfico 13.	¿Considera que ocurren cosas tristes en sus labores?	55
Gráfico 14.	¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?	56
Gráfico 15.	¿Siente repugnancia con los hábitos de sus compañeros?	57
Gráfico 16.	¿le causa sorpresa las actitudes de sus colegas?.....	58
Gráfico 17.	¿Expresa sus emociones al instante?	59
Gráfico 18.	¿Es capaz de detectar el engaño mediante la interpretación de la expresión facial?	60
Gráfico 19.	¿Siente vergüenza por la labor que realiza?	61
Gráfico 20.	¿Considera que trabaja en una gran institución?	62
Gráfico 21.	¿Considera que el amor es el factor más importante en la vida?	63
Gráfico 22.	¿Es capaz de sobrellevar situaciones laborales que le causan aversión?	64
Gráfico 23.	¿Es empático con las emociones de los demás?	65

Gráfico 24.	¿Otorga valor a la expresión emocional de sus compañeros?	66
Gráfico 25.	¿Considera que sus mobiliarios con los que cuenta se ajustan a las labores que realiza?	67
Gráfico 26.	¿Los equipos con los que cuenta son modernos y de última tecnología?	68
Gráfico 27.	¿Cuenta con los recursos necesarios para una eficiente labor?	69
Gráfico 28.	¿Considera que existe un ambiente agradable, que le permite realizar mejor su labor?	70
Gráfico 29.	¿Las instalaciones en las que labora son cómodas y agradables?	71
Gráfico 30.	¿Son seguras las instalaciones que existen en su lugar de trabajo? ...	72
Gráfico 31.	¿Considera que se siente seguro y protegido en su lugar de trabajo? ..	73
Gráfico 32.	¿Considera que las personas con las que trabaja, muestran empatía? ..	74
Gráfico 33.	¿Se considera usted una persona empática?	75
Gráfico 34.	¿Considera que en su institución se busca realizar trabajo en equipo? ..	76
Gráfico 35.	¿Considera que existe disposición de su parte, para realizar trabajo en equipo?	77
Gráfico 36.	¿Existe una buena relación laboral con sus superiores?	78
Gráfico 37.	¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo? ...	79
Gráfico 38.	¿Existe disposición de sus superiores por brindar capacitación continua?	80
Gráfico 39.	¿Considera que la capacitación es fundamental para mejorar sus habilidades y capacidades?	81
Gráfico 40.	¿Por su propia iniciativa se capacita?	82
Gráfico 41.	¿Considera que su institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral?	83
Gráfico 42.	¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?	84
Gráfico 43.	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	85
Gráfico 44.	¿Considera que su remuneración es acorde a la labor y/o trabajo que realiza?	86

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del Problema

El comportamiento de los trabajadores en las organizaciones aborda el repaso de las más importantes contribuciones que ha realizado la psicología al comportamiento organizacional, específicamente en los últimos años el de la psicología positiva, corriente impulsada por Martín Seligman¹, que la define como el “estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología” (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000), es por ello que consideramos emplear algunos conceptos de como las emociones positivas influyen en la satisfacción laboral y las actitudes de los trabajadores, en nuestro caso de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco “Considerando la gran cantidad de emociones que

todos expresamos, no es de extrañar que sean capaces de sacar lo mejor de nosotros. Tenemos infinidad de palabras para describir los

¹ Considerado el pionero de la Psicología positiva.

²sentimientos que afloran en nuestra vida, y sin embargo todas las emociones son derivaciones de cinco sentimientos principales: felicidad, tristeza, ira, miedo y vergüenza”. A medida que avanzamos en nuestra rutina diaria -cuando estamos trabajando, con nuestra familia o amigos, comiendo, haciendo ejercicio, descansando o incluso durmiendo-, estamos sometidos a un flujo de emociones constante. (Bradberry y Greaves, 2012, pág. 18)

Diversos estudiosos del comportamiento y de las ciencias administrativas, piensan que existe una gran correlación entre las emociones y la satisfacción laboral, debido a su estrecha dependencia. “Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del trabajador; la mayoría de autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos”(Atalaya, 1999). Se concibe a la satisfacción laboral, como el conjunto de actitudes y cualidades con el que se afronta una determinada labor lo cual supone un conjunto de condiciones y sentimientos.

Una idea muy difundida entre los investigadores de la emoción es que existe un conjunto limitado de emociones «básicas» o fundamentales que pueden observarse en todos los seres humanos. Desde el punto de vista reactivo, estas emociones básicas se consideran como patrones organizados de comportamiento y activación fisiológica. (Aguado, 2014, pág. 36)

La pasión y el entusiasmo son estimados como los mecanismos básicos para lograr la satisfacción laboral, ya que permite que te olvides de las obligaciones de tu trabajo y lo veas como un deber que cumples con esmero y pasión. “Un trabajo apasionante es aquel que te corresponde con tu personalidad y con tus puntos fuertes, es decir aquel en el que te ves reflejado y que te motiva a realizar tu trabajo”. (De Lutis, 2017, pág. 18)

La satisfacción laboral ha sido definida como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos

² Considerado el pionero de la Psicología positiva.

(como la organización o institución, los directivos, funcionarios, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general". (Blum y Naylor, 1976)

De modo que la satisfacción laboral es concebida como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins y Judge, 2011)

Las actitudes son aseveraciones, favorables o desfavorables acerca de acciones, cosas, personas o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo, por ejemplo, al manifestar "me gusta mi empleo", estoy declarando mi actitud positiva hacia la labor que vengo realizando. Cada individuo puede tener un sin número de actitudes particulares o individuales, pero el comportamiento organizacional se concentra en un muy restringido número de las que se refieren específicamente al trabajo.

La satisfacción laboral y el compromiso que se tiene con la labor que se realiza "el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él" y con la organización "indicador de lealtad y compromiso organizacional", según demuestran diversos estudios lo que la gran mayoría de los trabajadores desean son sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas.

La satisfacción en el empleo designa básicamente, a un conjunto de actitudes y comportamientos ante la labor que realiza el trabajador.

Podemos describirla como una disposición psicológica de la persona hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. (Zelaya, 2016, p. 28)

Tal es así que, la gran mayoría lo que busca es tener un salario que les parezca equitativo, que guarde relación con las exigencias del puesto, los conocimientos que posee acerca de la labor que realiza, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos similares a otras empresas y el lugar, cuando todo esto está concatenado, es muy probable que el resultado sea la satisfacción del trabajador.

Del mismo modo la mayoría de los colaboradores se preocupan por el ambiente laboral, tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los ambientes espaciosos, con entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. (Robbins y Judge, 2009)

Muchos autores coinciden en que no somos seres racionales, sino que somos seres emocionales que razonan.

Debemos tener presente que, somos seres altamente emocionales. A pesar de los mejores esfuerzos que realizan las personas por contener el flujo emocional, la emotividad surge en sus mundos internos, de todas maneras, en cuanto puede, dando lugar a esperanzas, temores, deseos y miedos. En nuestra propia oscuridad, en la fantasía y, especialmente, en el mundo de las novelas, películas, teatro y ópera, nos elevamos a alturas emocionales con las que ni soñamos en medio del aburrimiento y la pesadez de nuestra vida cotidiana. (Greenberg, 2014, pág. 22)

La cualidad del trabajo y del contexto o situación en que el colaborador realiza sus tareas influye intensamente en la satisfacción personal. Si se redefine el puesto y el contexto laboral, es posible mejorar la complacencia y

productividad del colaborador. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también existen otros de gran trascendencia.

En la satisfacción laboral también influye el género, el nivel de talento, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. “Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores” (Shultz, 1990).

Muchos autores coinciden en que la motivación es clave para la satisfacción laboral. La palabra motivación proviene de la palabra motivo, el motivo de hacer algo, el motor que impulsa la voluntad del hombre a actuar de alguna forma, o realizar una actividad concreta, o darle un sentido a lo que estás haciendo (no hay nada peor que el no creer en lo que uno hace). Por lo tanto, lo primero de lo que hay que estar seguro es en la credibilidad del proyecto o la acción que se va a acometer. (Espada, 2002, pág. 37).

Es por ello que pretendemos con nuestra investigación buscar definir de qué manera las emociones positivas influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del GOREPA.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Temporal

El periodo de análisis de nuestra investigación comprenderá el ejercicio fiscal del año 2021.

1.2.2. Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones del Gobierno Regional de Pasco – sede central, específicamente en las oficinas de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, ubicado en el distrito de Yanacancha.

1.2.3. Delimitación Social

Para la presente investigación lo constituyen, los trabajadores

nombrados y contratados de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco.

1.2.4. Delimitación Conceptual

En nuestra investigación lo constituye la relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco.

Según los últimos estudios en el campo de las neurociencias “nos muestran que las emociones positivas, aparte de hacernos más felices, ejercen una influencia en nuestra biología, generando hormonas y neuropéptidos que tienen relación con la felicidad y con la salud”. El Instituto HeartMath³ de EEUU es pionero en cuanto a estudios “acerca de psicofisiología de las emociones positivas y su incidencia en la coherencia de los ritmos del corazón y como está influye en el bienestar del individuo”.

En nuestro caso las emociones positivas son las que involucran sentimientos agradables, la apreciación del contexto como provechosa, que tienen los trabajadores de la gerencia de desarrollo social del GOREPA, las mismas que tienen una duración temporal muy corta y movilizan escaso recursos para su afrontamiento en el entorno laboral.

La satisfacción laboral, está casi siempre vinculada con el sentimiento de bienestar que el servidor siente al momento de realizar su trabajo, según Palma (2005)

Es la apreciación del trabajador con respecto a su entorno de trabajo y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea atribuido, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación

³ Fue creado en el año de 1991, es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin la investigación y la educación.

con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su labor.
(pág. 4).

En nuestro caso. La satisfacción laboral es el grado de anuencia que muestra el trabajador de la Gerencia de Desarrollo Social, en relación a su entorno y las condiciones laborales.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre las emociones básicas o primarias y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?
- b) ¿Cuál es la relación entre las emociones secundarias o complejas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el grado de relación entre las emociones básicas o primarias y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

- b) Establecer el grado de relación entre las emociones secundarias o complejas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Indagando sobre el tema de las emociones positivas y la satisfacción laboral, no se pudo encontrar trabajos de investigación sobre la relación de ambas variables, principalmente en lo concerniente a las emociones positivas, tanto a nivel internacional como nacional, en cuanto a la satisfacción laboral, existen diversos estudios.

Por lo que nuestra tesis busca contribuir con la creación de un nuevo conocimiento entre la relación de las emociones positivas con la satisfacción laboral, las mismas que incluyen las diferentes dimensiones de las variables, que estamos seguros servirán de aporte para futuras investigaciones.

1.5.2. Justificación Metodológica

Con la investigación se genera la aplicación de los instrumentos de recolección de datos válidos y confiables para medir el nivel de relación de las emociones positivas y la satisfacción laboral, en nuestro caso un cuestionario por cada variable.

1.5.3. Justificación Práctica

Su uso práctico, se fundamenta en que quienes dirigen la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco al tener un diagnóstico sobre la relación de las emociones positivas y la satisfacción laboral del personal nombrado y contratado, se pueda implementar las recomendaciones producto de la presente tesis, las mismas

que servirán para poder mejorar el servicio que prestan y brindan a la población (vecinos) quienes son los que observan y califican su labor.

1.5.4. Justificación Social

Nuestra investigación permitirá que los trabajadores tengan conocimiento sobre la importancia de las emociones positivas y la satisfacción laboral, la misma que servirá para tener un mejor control sobre sus emociones positivas y así poder brindar un excelente servicio a la población.

1.6. Limitaciones de la investigación

Nuestra principal limitación es la falta de estudios previos sobre las emociones positivas y la satisfacción laboral, especialmente en instituciones públicas, del mismo modo consideramos que el aspecto financiero para poder sufragar nuestro estudio, ya que todos los gastos que se consumirán durante el desarrollo del presente estudio, serán costeados con nuestros propios peculios.

Así mismo consideramos la falta de colaboración y apertura por parte de los trabajadores por las actuales circunstancias por las que atraviesa el mundo entero producto de la pandemia por COVID 19, sobre todo al momento de realizar las encuestas, aduciendo en muchos casos la falta de disponibilidad de tiempo y por medidas de seguridad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

Después de haber consultado la biblioteca de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, la biblioteca de la Municipalidad Provincial de Pasco, así como otras bibliotecas, no hemos encontrado información relevante sobre los antecedentes relacionados con el tema materia de investigación especialmente en lo concerniente a las emociones positivas, sin embargo, podemos sintetizar, conforme al detalle siguiente:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Idárraga y Ramírez (2021) en el trabajo presentado para optar el título de Psicólogas “Resiliencia y emociones positivas desde los fundamentos de la inteligencia emocional”, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, fue una revisión documental de los conceptos de emociones positivas y la resiliencia, sus conclusiones fueron las siguientes:

La resiliencia no es congénita ni se adquiere de forma natural durante el desarrollo de la persona, es una interrelación entre la persona y el entorno en que se desenvuelve, obteniendo una capacidad formativa.

El hecho de investigar y conocer más sobre las emociones positivas y

todos sus aspectos ha generado un creciente interés en la investigación relacionada con la salud de las personas. Dichos conocimientos llevados por el buen camino pueden desarrollar un cambio activo y constante en cuanto a la forma de pensar de las personas y las comunidades al encontrarse como capaces de construir emociones positivas sobre cualquier aspecto negativo. Además experimentar emociones positivas como entusiasmo, satisfacción, alegría, orgullo, entereza, fuerza, energía, estimación propia, entre muchas más emociones, son cualidades que distinguen del estado psicológico conocido como felicidad. (Idárraga y Ramírez, 2021, p. 45)

Fuentes (2021) En la tesis titulada: Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano IFTH Quito, en el año 2019. La investigación fue de tipo descriptiva, se utilizó el método cuantitativo, se trabajó con una muestra de 50 personas, las principales conclusiones fueron:

En la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, se evidenció que una vez aplicados los cuestionarios de estrés laboral y satisfacción laboral tienen una correlación negativa por tanto no hay una relación directa, lo cual pudiera ser debido a que los cuestionarios fueron aplicados en mes de julio del 2020 en época de pandemia, en el cual arrojaron niveles de estrés en el personal por la nueva modalidad de teletrabajo que se acogieron las instituciones públicas, sin embargo el personal se encuentra satisfecho al contar con una plaza de trabajo a pesar de que la situación económica del país no es tan buena por los despidos en la época. (Fuentes, 2021, p. 83)

Del mismo modo, en lo que respecta a la satisfacción laboral, es importante destacar que el 48 % del personal se podría encontrar satisfecho en su puesto de trabajo ya que está relacionado con su experiencia laboral y la toma de decisiones en sus actividades. Además, se puede manifestar que los trabajadores se podrían encontrar satisfechos a pesar de los resultados

obtenidos y prefieren mantener su estabilidad laboral, así como contribuir de mejor manera al cumplimiento de metas en la Coordinación Zonal 2. (Fuentes,2021, pág. 83)

De la Cruz (2020) en el artículo titulado: Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios, las bases de datos utilizadas para este estudio fueron: Google Scholar, SciELO, Redalyc, Dialnet, Google libros, libros físicos, seleccionando un total de 52 referencias, las principales conclusiones fueron:

Al retomar el objetivo general encaminado a determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización, los resultados permiten inferir que, en realidad, ésta tiene gran incidencia sobre la satisfacción laboral puesto que, comprender los sentimientos propios y los de los demás, genera una actitud positiva frente al trabajo y, a mantener unas buenas relaciones interpersonales. (De la Cruz, 2020, p. 87)

Del mismo modo, se determinó que la satisfacción laboral es un concepto amplio que tiene diferentes interpretaciones, antelas cuales no se ha llegado a un consenso; no obstante, el significado que mayormente han aceptado los investigadores en sus estudios, es el tener una actitud positiva frente al trabajo y todo lo que éste demanda. (De la Cruz, 2020, p. 87)

Sosa (2017) en la tesis titulada: Influencia de la Emociones en el desempeño Laboral, de la Universidad San Carlos de Guatemala. La aplicación del instrumento de recolección de datos se realizó en 4 empresas privadas, con una muestra de 63 personas, fue de tipo experimental, cuantitativo – cualitativo.

Entre las principales conclusiones nos manifiesta que:

El grado de influencia de las emociones en el desempeño laboral, depende del manejo que los individuos posean de las mismas, el estudio demuestra que en el caso de existir equilibrio emocional se manejan efectivamente los impulsos emocionales evitando que interfieran directamente

en el ámbito laboral. (Sosa, 2017, p. 58)

Un buen desempeño laboral involucra no solo destrezas intelectuales y físicas, sino también emocionales para conseguir objetivos y favorecer el clima laboral, siempre y cuando estas se manejen correctamente. Del manejo correcto y positivo de las emociones, unifica lo profesional con lo humano, despertando en los colaboradores el interés por el trabajo, generando seguridad, estabilidad y confianza, así como una actitud positiva ante los conflictos laborales y personales. (Sosa, 2017, p. 58)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vargas (2018) En la tesis que tituló: “Actuación Emocional en el Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay Apurímac 2018”. “La investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, se trabajó con una muestra de 108 trabajadores” (p. 36). Las conclusiones nos muestran que:

Primera: “Todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay manejan algún tipo de actuación emocional (actuación superficial y actuación profunda) indistintamente en sus puestos de trabajo”.

Segunda: “La Municipalidad Provincial de Abancay no cuenta con un Psicólogo dentro de la municipalidad que pueda evaluar a los trabajadores, ver su desempeño y controlar el nivel de estrés que se pueda presentar, para hacer un seguimiento”. (Vargas, 2018, pág. 62)

Cáceres (2018) En la tesis titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa”, “fue una investigación de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue de 137 trabajadores”, las conclusiones fueron:

Primera: Existe una relación significativa entre las variables de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores

administrativos de la institución.

Segunda: Se encontró una predominancia de baja capacidad emocional en los trabajadores administrativos de la institución.

Tercera: Se encontró una predominancia de nivel promedio de Satisfacción Laboral incrementándose a nivel insatisfecho y muy insatisfecho en los trabajadores administrativos de la institución.

Cuarta: Existe correlación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral a excepción de la dimensión manejo de tensión y las dimensiones de satisfacción laboral. (Cáceres, 2018, pág. 61)

Alvarez(2018) en la tesis: “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018”. “La investigación es del tipo no experimental que corresponde al enfoque cuantitativo; su diseño es descriptivo correlacional; se trabajó con 27 docentes”, su principal conclusión nos manifiesta que: Se determinó la afinidad que hay entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la actividad que desarrollan los docentes de la institución educativa Diego Quispe Tito del Cusco. Esta afirmación se respalda con el coeficiente de correlación obtenido en la tabla Nro. 07, donde se muestra un valor de 0,116 que en la escala Tau b de Kendall significa baja correlación. (Alvarez, 2018, pág. 72).

Silva y Perez (2016), en la tesis titulada: “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016” de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. “Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo”. Se consideró como muestra poblacional a los 22 trabajadores de la empresa

Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo. “Se utilizó el diseño de investigación correlacional donde se usó el total de la población que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, y utilizando como instrumento el cuestionario”, el mismo que fue validado a través del coeficiente de Cronbach y mediante el juicio de expertos.

Las principales conclusiones a las que arribaron fueron: La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba chi cuadrado donde se obtuvo un valor de $P= 0,000001$ el cual es menor al $P= 0,005$ con la cual queda demostrado la hipótesis. (Silva & Pérez, 2016, pág. 98)

El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es bajo. Esto se evidenció debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismo, no se adaptan a los cambios, tienen dificultad para superar los obstáculos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado de sus emociones. (Silva & Pérez, 2016, pág. 98)

El nivel de desempeño laboral es bajo, debido a que los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa lo que origina que no se sientan identificados con la misma, además de no cumplir con las tareas asignadas en un tiempo establecido por su jefe, y al no sentirse parte importante de la empresa no cuidan los activos ni hacen uso racional de los recursos. Asimismo, no existe el trabajo en equipo, los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual lo que repercute en un nivel bajo de productividad. (Silva & Pérez, 2016, pág. 98)

Las dimensiones de inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral son la motivación, autorregulación y empatía. Debido a que

los trabajadores no se sienten motivados, ni les gusta su trabajo. Además, los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera individual, en situaciones adversas no controlan sus emociones y surgen conflictos, lo que origina una mala relación con sus compañeros de trabajo. Toda esta situación les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral y una disminución de la productividad en el personal. (Silva & Pérez, 2016, pág. 98)

2.1.3. Antecedentes Locales

Trinidad (2019) en la tesis titulada: “La motivación organizacional y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión -2018”, “El diseño fue de tipo no experimental de corte transversal. Para la población y muestra se identificó a 62 trabajadores”, entre las conclusiones que se presenta son:

“Con respecto al objetivo general, la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre la motivación organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco; dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818, demostró una alta relación entre las variables”. (pág. 88)

Con respecto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre las condiciones ambientales y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco; dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,662, demostró una moderada relación entre los indicadores. (Trinidad, 2019, pág. 88)

Con respecto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa las condiciones físicas y la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,628,

demonstró una moderada relación entre los indicadores. (Trinidad, 2019, pág. 88)

Con respecto al objetivo 3, la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre las condiciones organizativas y la efectividad del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,711, demostró una alta relación entre los indicadores. (Trinidad, 2019, pág. 88)

Con respecto al objetivo 4, la presente investigación demuestra que existe relación significativa directa entre las condiciones psicológicas y el estado de ánimo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,671, demostró una moderada relación entre los Indicadores. (Trinidad, 2019, pág. 89)

2.2. Bases Teóricas – Científicas

2.2.1. Emociones Positivas

Las personas siempre somos mayormente seres emocionales y estas afectan muchas veces nuestro comportamiento en todos los ámbitos de nuestra existencia.

“Las emociones determinan la calidad de nuestra existencia. Se dan en todas las relaciones que nos importan: en el trabajo, con nuestros amigos, en el trato con la familia y en nuestras relaciones más íntimas. Pueden salvarnos la vida, pero también pueden hacernos mucho daño. Pueden llevarnos a actuar de una forma que nos parece realista y apropiada, pero también pueden conducirnos a actuaciones de las que luego nos arrepentiremos de todo corazón”. (Ekman, 2017., pág. 7)

Las emociones positivas están caracterizadas porque suelen ser

efímeras, la gran mayoría de personas las consideran insignificantes, sin tener conciencia de su enorme importancia. Y es que, según los últimos estudios de las neurociencias, en realidad las emociones positivas son precinto característico de la felicidad, consiguiendo inclusive llegar a frustrar y desordenar los efectos de las emociones negativas.

Las emociones positivas tienen un objetivo fundamental en la evolución, en cuanto que amplían los recursos intelectuales, físicos y sociales de los individuos, los hacen más perdurables y acrecientan las reservas a las que se puede recurrir cuando se presentan amenazas u oportunidades; asimismo, incrementan los patrones para actuar en ciertas situaciones mediante la optimización de los propios recursos personales en el nivel físico, psicológico y social. (Fredrickson, 2001)

La definición de emoción nos manifiesta que es un sentimiento muy agudo procedente de un hecho, una idea o un recuerdo. Es decir, algo que observamos y advertimos de manera muy recóndita en nosotros.

Las emociones positivas son las que nos causan una impresión agradable o un sentimiento positivo. Lo cual se refleja en nuestro estado de ánimo, que nos llena de felicidad y nos anima a entregar lo mejor de nosotros.

La importancia de las emociones positivas radica en que según, muchos psicólogos cognitivos-conductuales creen que podemos cambiar nuestras emociones si cambiamos nuestros pensamientos. Habría que matizar esta afirmación diferenciando entre la gestión de la emoción una vez que ha aparecido y la aparición en sí misma de la emoción. (Sales, 2019, pág. 27)

Debemos manifestar que la palabra emoción deriva del latín “moveré” y significa “mover hacia afuera”. Con lo cual se aprecia que las emociones son un motor y de ellas emana la fuerza para realizar nuestras actividades en nuestra vida. Cada emoción nos anima a proceder de una manera explícita y de una forma determinada. Nos “lleva” a un determinado camino de acción y nos

obstruye o nos aparta de otro.

Es por ello que se considera, que los sentimientos son la consecuencia de nuestras emociones, por lo tanto son más perdurables en el tiempo y pueden ser verbalizados y manifestados con palabras y también con gestos.

Resulta importante mencionar que una de las ramas que estudia “la psicología positiva se basa en las emociones positivas” y durante muchos años investigadores han trabajado para clasificar las fortalezas humanas, los principales investigadores han sido Chris Peterson y Martin Seligman.

Para Seligman (2003), “las emociones positivas pueden agruparse en el futuro, presente o pasado”. Hacia el futuro, están “el optimismo, la esperanza, la fe, y la confianza”; las emparentadas con el presente son “la alegría, la tranquilidad, el entusiasmo la euforia, el placer y la más importante el llamado Flow”, o experiencia óptima, que incluye felicidad, competencia percibida e interés intrínseco por la actividad realizada

El trabajo puede ser un momento propicio para fluir, porque a diferencia del ocio, incorpora muchas de las condiciones de la fluidez en sí misma. Normalmente hay objetivos y reglas de rendimiento claras. De forma continua recibimos opiniones sobre lo bien o mal que lo estamos haciendo. El trabajo suele fomentar la concentración y reduce las distracciones, y en muchos casos permite que coincidan las dificultades con el talento, e incluso con las fortalezas del individuo. Como consecuencia, las personas suelen sentirse más comprometidas en el trabajo que en el hogar. (Seligman, 2017, p. 207)

Sobre el pasado, “las emociones positivas incluyen la satisfacción, la complacencia, la realización personal, el orgullo y la serenidad. Estos tres aspectos emocionales son distintos y no se hallan necesariamente relacionados” (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000)

El estudio de las emociones positivas desde la psicología positiva, no

solo puede servir al ser humano, para la superación de lo que hoy le aqueja, sino más importante aún, le puede ayudar en la prevención de la enfermedad, dándose un cambio radical a lo que generalmente realizamos, como lo es la espera de las manifestaciones del trastorno para empezar a actuar. (Alpízar y Salas 2010, p. 78)

Tabla 1. Clasificación de fortalezas de las Emociones (tomado de Peterson y Park, 2009)

1. Sabiduría y conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creatividad: Pensar en formas nuevas y productivas de hacer las cosas. ➤ Curiosidad: Tener interés sobre todas las experiencias que están teniendo lugar ➤ Apertura de mente: Pensar en las cosas con profundidad y desde todos los ángulos. ➤ Amor al aprendizaje: Buscar el desarrollo de nuevas destrezas, temas y cuerpos de conocimiento. ➤ Perspectiva: Ser capaz de proporcionar sabios consejos para otros (Peterson y Park, 2009)
2. Coraje
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autenticidad: Decir la verdad y presentarse a uno mismo de una forma genuina. ➤ Valor: No amedrentarse ante la amenaza, el desafío, la dificultad o el dolor. ➤ Persistencia: Finalizar lo que uno empieza ➤ Vitalidad: Acercarse a la vida con excitación y energía. (Peterson y Park, 2009)
3. Humanidad
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bondad: Hacer favores y ayudar a los demás ➤ Amor: Valorar las relaciones cercanas con los demás. ➤ Inteligencia social: Ser consciente de los motivos y sentimientos de uno mismo y de los demás. (Peterson y Park, 2009)
4. Justicia
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Justicia: Tratar a todo el mundo de la misma manera de acuerdo a las nociones de justicia y equidad ➤ Liderazgo: Organizar actividades de grupo y conseguir que se lleven a cabo. ➤ Trabajo en equipo: Trabajar bien como miembro de un grupo o equipo. (Peterson y Park, 2009)
5. Contención
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de perdonar: Perdonar a aquellos que nos han hecho daño. ➤ Modestia: Dejar que los logros propios hablen por sí mismos. ➤ Prudencia: Ser cuidadoso de las propias decisiones no decir o hacer cosas de las que luego uno podría arrepentirse. ➤ Autorregulación: Regular lo que uno siente y hace. (Peterson y Park, 2009)
6. Trascendencia

- **Apreciación de la belleza y la excelencia:** Percibir y apreciar la belleza, la excelencia o la destreza en todos los ámbitos de la vida.
- **Gratitud:** Ser consciente y agradecido de las buenas cosas que suceden.
- **Esperanza:** Esperar lo mejor y trabajar para lograrlo.
- **Humor:** Gusto por la risa y la broma, generar sonrisas en los demás.
- **Religiosidad:** Tener creencias coherentes sobre un propósito más alto y un sentido en la vida. (Peterson y Park, 2009)

Fuente: Internet

2.2.2. Expresiones Faciales de las Emociones

Los humanos tenemos “42 músculos diferentes en la cara”. Dependiendo de cómo los movemos expresamos unas determinadas emociones u otras. “Hay sonrisas diferentes, que expresan diferentes grados de alegrías”. Esto nos ayuda a manifestar lo que sentimos, que en numerosos momentos nos es difícil explicar con palabras. Es otra manera de comunicarnos socialmente y de sentirnos integrados en un grupo social. Hemos de tener en cuenta que “el hombre es el animal social por excelencia”.

Las diferentes “expresiones faciales son internacionales”, dentro de diferentes culturas hay un lenguaje similar. “Podemos observar como en los niños ciegos o sordos cuando experimentan las emociones lo demuestran de forma muy parecida a las demás personas”, tienen la misma expresión facial. Posiblemente existan unas bases genéticas, hereditarias, ya que un niño que no ve no puede imitar las expresiones faciales de los demás. (Guerri, 2021) “Podremos obtener enormes beneficios de disponer de más conocimiento y comprensión acerca de nuestras emociones agradables, ya que son esenciales para motivarnos en la vida”. (Ekman, 2017, pág. 229)

Las expresiones faciales además inquietan a la persona que nos está mirando perturbando su conducta. Si observamos a cualquiera que llora nosotros nos ponemos tristes o serios. Incluso llegamos a llorar como esa persona. Por otro lado, se suelen identificar bastante bien “la ira, la alegría y la tristeza de las personas que observamos. Se identifican peor el miedo, la

sorpresa y la aversión”.

“Según las teorías cognitivistas, por el contrario, la estructura de las emociones está constituida por creencias, juicios o cogniciones, además de por los deseos”. (Camps, 2011, pág. 21)

La emoción aumenta la velocidad de aprendizaje increíblemente, pues marca ciertas cosas con el sello de “esto no se puede olvidar”. Lo llamamos “aprender a la primera”. Funciona de la siguiente manera. Tocas una estufa caliente y aprendes a no volver a hacerlo. Una vez que te has quemado, te vuelves doblemente cauteloso. Aprendes debido a que tienes una reacción emocional tan intensa que tu cerebro almacena esta experiencia en un lugar en la memoria emocional, para que nunca lo olvides. (Greenberg, 2014, pág.57)

Según Guerri (2021) “Las emociones poseen unos componentes conductuales particulares, que son la manera en que éstas se muestran externamente o como las expresamos. En cierta medida son controlables, basados en el aprendizaje familiar y cultural de cada grupo y pueden ser mostradas mediante”:

- ✓ Expresiones faciales.
- ✓ Acciones y gestos.
- ✓ Distancia entre personas.
- ✓ Componentes no lingüísticos de la expresión verbal (comunicación no verbal). (Guerri, 2021)

Los otros componentes de las emociones son fisiológicos e involuntarios, iguales para todos y son expresadas mediante:

- ✓ Temblor
- ✓ Sonrojarse
- ✓ Sudoración
- ✓ Respiración agitada

- ✓ Dilatación pupilar
- ✓ Aumento del ritmo cardíaco (Guerri, 2021)

Estos mecanismos son los que están en el pedestal del polígrafo o del «detector de mentiras». Se presume que cuando una persona miente, siente o no puede intervenir en sus cambios fisiológicos, pero existen individuos que con preparación sí pueden llegar a controlarlo.

2.2.3. Dimensiones de las Emociones Positivas

Los trabajadores sin lugar a dudas presentan un conjunto de emociones al momento de relacionarse con su entorno, destacan los siguientes:

a) Emociones Básicas o Primarias

Las emociones básicas o primarias son innatas en las personas. Son producto de la herencia genética y no dependen ni de la sociedad en la que vivimos ni de la sabiduría, ni del estilo de vida.

Las emociones primarias son viscerales. Las sentimos originalmente, no tienen explicación y son las que muchas veces ocultamos en nuestro inconsciente. Tratamos de reprimirlas y, sobre todo, tratamos de explicarlas, tapándolas con las emociones secundarias. Pero, más tarde o más temprano, las emociones reprimidas —las primarias— acabarán por expresarse en nuestra corporalidad para que les prestemos atención. (Corbera, 2018, pág. 14)

Palermo (2016) menciona que todos los seres humanos queremos sentirnos bien. “El bienestar interno está asociado con la productividad, el desarrollo de la vida personal y familiar, el alcanzar objetivos y cumplir propósitos. Lo saludable es una búsqueda continua y automática del bienestar personal”. (pág. 23)

Para que una emoción sea considerada básica, “debe ser universal, reconocible a primera vista, puntual, e implicar repercusiones físicas”

(como por ejemplo ¿aceleramiento de la frecuencia cardíaca, sequedad bucal, tensión muscular?) Sin embargo, su clasificación varía según los estudiosos, las más mencionadas son “la alegría, la tristeza, el miedo y la sorpresa”. No obstante, la mayoría de los individuos prefiere la alegría a la tristeza, debemos manifestar que las emociones negativas son tan necesarias como las positivas y todo individuo debe saber apreciar y gestionarlas sin contención. Según Ekman (2017) “Las principales emociones básicas son la ira, asco, tristeza, alegría, sorpresa y miedo”.

b) Emociones Secundarias o Complejas

También denominadas “emociones sociales, ya que surgen a través de nuestra interacción con otras personas”. Emergen más tarde, a partir de los primeros meses de vida, y a través de las experiencias que se tengan en el entorno.

Son capaces de influir en el desarrollo del concepto de uno mismo, así mismo fortalecen la autoestima y en la creación de la identidad personal.

Según Corbera (2018) Las emociones secundarias serían las que estarían relacionadas con las funciones cognitivas; son las emociones con las que nos explicamos y razonamos aquello que percibimos con nuestros sentidos. Vendrían a ser las emociones con las que revestimos nuestras historias, las que nos explicamos a nosotros mismos. (pág. 14)

Las emociones secundarias “van a variar según el contexto sociocultural e incluso geográfico”. No sucede como en las básicas, que son “reacciones a estímulos”, sino que surgen de la interacción con otros, ya sean conocidos o desconocidos.

Plutchik y Conte (1997) afirman que las emociones secundarias

"universales" son las siguientes: "Vergüenza, culpa, orgullo, placer, celos".

Así mismo debemos manifestar que: La Universidad de Ohio ha expandido a veintiuna expresiones faciales la «gramática de los gestos» que reflejan nuestros estados de ánimo y que los demás leen en nuestra cara. Tras un estudio con doscientos treinta individuos, ahora la ciencia ha establecido un código que permite describir emociones compuestas, además de las seis clásicas reconocidas: felicidad, sorpresa, enfado, tristeza, miedo y asco, como «felizmente sorprendido» o «tristemente enfadado». Más de seis mil millones de habitantes en el planeta y somos capaces de leer la emoción en cualquiera de nuestros semejantes. (Chaguaceda, 2014, pág. 240)

2.2.4. Satisfacción Laboral

En estos últimos tiempos, sobre todo como consecuencia de la pandemia producto del COVID 19, el término de satisfacción laboral ha adquirido una vital jerarquía para el progreso de las personas y sobre todo de las instituciones. Es indudable que es preciso armonizar la irrupción de las nuevas tecnologías con el componente humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las entidades del siglo XXI.

Diversos estudios han demostrado que si "la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este y lo hará en el tiempo especificado y con la calidad determinada"; si, por el contrario, está insatisfecha "no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad". Además, la insatisfacción laboral se refleja en todos los aspectos de la vida del trabajador y eso también influye a las personas que lo rodean, como son los compañeros de trabajo, los amigos y la propia familia. La satisfacción laboral, se puede definir de manera muy genérica, "como la

actitud que muestra la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con sus superiores, cumplir con los reglamentos organizacionales”, como el ROF el MOF, así como cumplir con los estándares de desempeño, con el plan operativo institucional (POI) así como adecuarse con las condiciones de trabajo.

La satisfacción laboral, “se trata de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo”. Esta emoción puede ser extendido o integral y “abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo”, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”. Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto a la remuneración que percibe por la labor que realiza, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que exhibe, la pericia que demuestra con la labor encomendada, etc.

La medición de la satisfacción laboral, constituye una tarea necesaria y es considerada como una herramienta de gestión que sirve para detectar las deficiencias que encuentran los trabajadores en su relación con la organización así como los aspectos que producen satisfacción o insatisfacción el grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan y pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores de las organizaciones (Mozota et al., 1990)

Diversos autores nos manifiestan que la satisfacción laboral, está relacionada con múltiples variables e indicadores, las misma que tienen que ver con el trabajador, así como con la entidad.

Herzberg⁴ “clasifica dos tipos de satisfacción laboral, intrínseca y extrínseca; lo intrínseco se debe a factores relacionados con la tarea en sí (libertad para elegir su propio método de trabajo, reconocimiento que obtiene por un trabajo bien hecho”, responsabilidad asignada al colaborador, la posibilidad de emplear sus habilidades y competencias.

La teoría de Herzberg es conocida como “la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores”. Afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral.

2.2.5. Definición Según Autores:

Blum (1976): “considera que los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral”.

Schermerhorh et. al (2008) “Es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”.

Bravo et. al (2002) Define como “conductas que pueden estar referidas a la labor en general o hacia partes determinadas del mismo. Davis y Nuestro: Refiere que es un conjunto de actitudes emocionales y sentimentales a favor o en contra de su labor sin aspiración de cambios de trabajo”.

Gibson et. al (1996) la satisfacción en el trabajo “es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales”. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los

⁴ Frederick Irving Herzberg fue un renombrado psicólogo. propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción y la insatisfacción.

grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios". (p. 143)

Locke (1976): nos manifiesta que "es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Loitegui (1990): manifiesta que: "la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general".

2.2.6. Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral.

Para profundizar la investigación se consideró las siguientes dimensiones:

2.2.6.1. Condiciones Laborales

Considerado como la medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. El estado del trabajo, por lo tanto, es afín al estado del ambiente laboral. La denominación se refiere básicamente a la calidad, la seguridad y la limpieza del lugar de trabajo, entre otros componentes que inciden en el bienestar y la salud del colaborador.

Según Chiavenato (2011) "El trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones":

- a)** Condiciones ambientales de trabajo. Iluminación, temperatura, ruido, etc.
- b)** Condiciones de tiempo. Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- c)** Condiciones sociales. Organización informal,

estatus, etc.(Chiavenato, 2011, p.157)

2.2.6.2. Relaciones Sociales

“Las relaciones sociales son muy importantes en la vida de cualquier persona y más aún en el centro laboral o el trabajo porque existe una mayor convivencia”, ya que la gran mayoría de los individuos ocupan largas horas de su día en su centro laboral, por ello que se hace ineludible el sentimiento de compañerismo de parte de los que los colegas de labores, ya que ello hace que se alimente el cariño, el respeto, el reconocimiento y el amor admitido mediante el afecto y la camaradería.

Por supuesto, los vínculos más superficiales como, por ejemplo, la amistad y el compañerismo también suman autoestima e ilusión a la vida de la persona. Las relaciones sociales son muy necesarias, pero al mismo tiempo, son muy complejas. Es decir, salir de los límites de la propia individualidad para conectar con otro ser humano y mantener una relación a lo largo del tiempo implica dejar atrás el egoísmo para abrir el corazón al otro. (Guelbenzu, 2013)

2.2.6.3. Desarrollo personal

El desarrollo personal, distinguido también como superación personal o crecimiento personal, involucra un cambio en las habilidades individuales y la actitud ante la vida de los trabajadores. Así como supone un cambio recóndito en la esencia del individuo.

Según (Asociación Mundial de las Guías Scouts, 2004) “el desarrollo personal tiene que ver con su potencial el mismo que está conectado con sus aptitudes y sus inteligencias, y depende de su interés y motivación. Otras personas y su

situación influyen sobre la posibilidad de alcanzar de verdad su máximo potencial – pero en primer lugar debe ser consciente de, y querer alcanzar su potencial por sí misma”. (pág. 7)

2.3. Definición de términos básicos

Admiración: “Ha sido y es uno de los motores de la existencia, cuando se admira, se idealiza y por ello se imita. La imitación (el aprendizaje vicario) tiene su sustento en esta emoción: la admiración. Si el animal no admira a quien está observando, no repite el comportamiento, ya que solo se imita aquello que deslumbra y que surge como fascinante”. (Aguado, 2015, pág. 191)

Alegría. Se refiere a “la emoción o el sentimiento que se experimenta cuando algo provoca felicidad o júbilo”. Lo usual es que la alegría se manifieste mediante gestos, acciones o palabras. Cuando un individuo tiene alegría, se siente gozoso ya que vive un momento agradable o placentero.

“La alegría es un indicador que nos incita a que podemos permanecer y que nos encontramos en un momento de excitación desde el contento y el entusiasmo. Es un estado en el que sentimos que todo va bien². (Aguado, 2015, pág. 194)

Ansiedad. “Es un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, no siempre es patológica, sino que es una emoción común como el miedo, la ira o la felicidad”. (Sierral, et al., 2003)

Asco. es la denominación de la emoción “de fuerte desagrado y disgusto hacia sustancias y objetos como la orina, como determinados alimentos, excrementos, materiales orgánicos pútridos o sus olores, que nos produce la necesidad de expulsar violentamente el contenido del estómago a través de la boca”. (Sierral, et al., 2003)

Aversión, “es el rechazo a eso que te lo produce, si sentimos aversión o desagrado por algo o alguien, nuestra primera reacción es alejarnos y evitarlo”. (Sierral, et al., 2003)

Celos: es un “sentimiento de posesión y lucha por no perder aquello que consideramos como propio. Tiene su base biológica adaptativa. Sin embargo, tiene una alta tendencia a volverse desadaptativa al tener ese sentimiento en situaciones que no corresponden”. (Ekman, 2017.)

Colera: “El antagonismo hacia una persona o un objeto a menudo se sentía después de que usted siente que ha sido agraviado u ofendido”. (Ekman, 2017.)

El miedo. constituye una amplia familia emocional “compuesta por sentimientos como la preocupación, la ansiedad, el pánico, el terror o el horror, que difieren tanto en contenido como en intensidad. El miedo no es malo, sentir miedo es adaptativo, pero también es una de las emociones que más irracionalmente se graba a nivel cerebral. Heredamos y copiamos miedos y eso no es adaptativo”. (Aguado, 2015, pág. 162)

Sensación de aprehensión provocada por la percepción de peligro, amenaza o imposición de dolor. (Ekman, 2017.)

Emoción. definen la emoción como “procesos multidimensionales de episodios de corta duración que, provocadas por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como potencialmente capaz de producir un desequilibrio en el organismo”. (Albaladejo, 2008).

Felicidad. “La felicidad es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo. Es definida como una condición interna de satisfacción y alegría. “Es una emoción agradable del alma que consiste en disfrutar de lo que el alma

posee en el bien que las impresiones del cerebro le representan como propio". (Sierral, et al., 2003)

Gobierno Regional. es el organismo encargado de la administración superior de la región. Se preocupa por el desarrollo armónico y equitativo del territorio, impulsando su desarrollo económico, social y cultural, tomando en cuenta la preservación y mejoramiento del medio ambiente y la participación de la comunidad.

La empatía. “es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo” (Albaladejo, 2008).

La ira. es el nodo de una extensa familia emocional que “va desde el simple enfado hasta la furia, pasando por la rabia o la indignación. Sus estímulos más comunes implican el insulto real o percibido, la injusticia, la traición, la falta de equidad, los obstáculos al logro, las acciones incompetentes o las agresiones físicas de los demás” (Schieman, 2006: p. 496). “La ira emerge cuando el individuo pierde poder o status, cuando esta pérdida se considera remediable, y cuando el otro es considerado culpable” (Kemper, 1990).

La vergüenza. “es una emoción que pretende ocultar algún defecto o acción nuestra que creemos que, si se viera, podría provocar rechazo. Es una emoción que nos lleva a esconder nuestros fallos, o a caer en exceso de autocrítica para evitar o minimizar la crítica destructiva o el rechazo de los demás”. (Kemper, 1990).

Oportunidad Laboral. Es todo aquel momento u ocasión en el que el individuo tiene la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo dentro de la institución.

Relación Laboral. “es aquella relación contractual entre una entidad o persona llamada empleador y una persona natural llamada trabajador o empleado, relación mediante la cual el trabajador pone a disposición del

empleador su capacidad física e intelectual para desarrollar una actividad determinada”.

Remuneración. Es la recompensa o retribución, que se le otorga al profesional o la persona por desarrollar una determinada actividad profesional o cumple con una determinada tarea en la institución, por lo cual confía en recibir un pago por su esfuerzo.

Satisfacción. La satisfacción se concentra en la actitud general que muestra una persona hacia su trabajo.

Satisfacción laboral. “Es la expresión de conformidad que presenta o siente una persona en relación a su trabajo y al entorno laboral al cual se relacionan”.

Sorpresa. “es un **estado** de alteración emocional, resultado de un evento inesperado o imprevisto. Es una de las seis emociones básicas identificadas por Paul Ekman y Wallace V. Sensación de malestar o sorpresa ante un hecho inesperado”. (Ekman, 2017.)

Trabajo a fondo: “**actividades** profesionales que se llevan a cabo en un estado de concentración desprovisto de distracciones, de tal manera que las capacidades cognitivas llegan a su límite máximo. Este esfuerzo crea valor, mejora las habilidades y no es fácil de replicar”. (Newport, 2016, pág. 8)

Tristeza. La **tristeza** “es una de las emociones de larga duración. Puede ser de ayuda en la curación de la pérdida. La tristeza y la angustia reflejadas en la expresión facial y en la voz conforman una llamada de auxilio lanzada a los demás. Y ese apoyo social, la ayuda y el cariño de parientes y amigos, resulta curativo”. (Aguado, 2015, pág. 178) “La tristeza es la emoción que nos ayuda a desprendernos de aquello que tuvimos y perdimos (o nunca tuvimos y seguimos añorando). Solemos tratar de evitarla porque nos causa una sensación de desasosiego y vacío, nos sentimos decaídos y

desmotivados y experimentamos dolor. Sin embargo, esta emoción nos lleva a contactar con nosotros mismos”. (Pérez, 2017, pág. 87)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Las emociones positivas influyen efectivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Las emociones básicas o primarias influyen efectivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
- b) Las emociones secundarias o complejas influyen efectivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

2.5. Identificación de Variables

X= Emociones positivas

Y= Satisfacción laboral

2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
Emociones Positivas	Emociones Básicas o Primarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Ira ▪ Alegría ▪ Miedo ▪ Tristeza ▪ Asco 	1 – 3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	22 – 44 (Malo)
			4 – 6		46 – 85 (Regular)
			7 – 9		86 – 110 (Bueno)
			10 – 11		
			12 – 13		
	Emociones Secundarias o Complejas	<ul style="list-style-type: none"> • Sorpresa • Vergüenza • Aversión 	14 – 16		
			17- 19		
			20 - 22		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
Satisfacción Laboral	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos y recursos ▪ Ambiente ▪ Seguridad 	1 -3 4 - 5 6 - 7	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	20 - 40 (Malo) 41 - 75 (Regular) 76 - 100 (Bueno)
	Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empatía ▪ Trabajo en equipo ▪ Relación laboral 	8 - 9 10 - 11 12 - 13		
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Oportunidades laborales ▪ Remuneración justa 	14 - 16 17 - 18 19 - 20		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se realizó dentro de los parámetros del paradigma cuantitativo por lo que tenemos que:

- a) De acuerdo al fin que se persigue es aplicada
- b) De acuerdo al diseño de contrastación es un estudio descriptivo.
- c) Y, finalmente correlacional, porque posee tipologías de investigación decampo, de diseño no experimental transversal.

3.2. Nivel de Investigación

Los estudios correlacionales alcanzan aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, a través del uso de los coeficientes de correlación. “Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables”. (Cancela et al., 2010)

Es por ello que nuestra investigación es correlacional ya que se busca hallar de qué manera se relaciona las emociones positivas con la satisfacción laboral.

3.3. Métodos de Investigación.

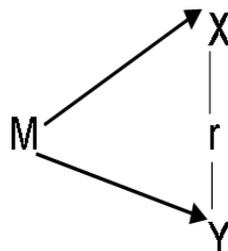
El método general a utilizar en la presente investigación será el método científico y como método específico de investigación, utilizaremos el Hipotético– deductivo. Según Bernal, (2010), “el método de investigación se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica” (p.165). De acuerdo con Bunge en un sentido más global, “el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”.

De tal modo que el método hipotético deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010).

3.4. Diseño de Investigación.

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al, 2006)

El diseño para esta investigación es de tipo: descriptivo correlacional, ya que se requiere la comparación entre nuestras variables de estudio de acuerdo al siguiente esquema:



Se describe la relación (X, Y) Donde:

M: Muestra

X: Emociones

positivas Y:

Desempeño

laboral

r: Relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

“La población es el conjunto de individuos, al que refiere nuestra pregunta de estudio” (Hernández et al, 2006) en nuestro caso la población lo conforman los trabajadores nombrados y contratados de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del GOREPA. Se trata entonces de una población limitada. Contando esta gerencia de acuerdo a los informes obtenidos con 25 trabajadores.

3.5.2. Muestra

Por ser una población muy pequeña, finita, manejable y por las finalidades de la investigación se aplicará el cuestionario en su totalidad al personal que son 25 personas, por lo cual no se requirer ninguna técnica de muestreo.

3.6. Selección, Validación y Confiabilidad del Instrumento de Investigación.

La selección de nuestro instrumento de investigación (cuestionario), fue en razón de la naturaleza de la presente investigación y objeto de las variables de nuestro estudio que son el Emociones positivas y desempeño laboral, con su respectivo instrumento, un cuestionario por cada una de las variables.

Para la validación y confiabilidad de nuestro instrumento de investigación

se recurrió a la aprobación de los docentes de nuestra Facultad, así como a profesionales con experiencia en gestión pública, ya que ellos con sus conocimientos y la experiencia, procedieron a validar nuestros respectivos instrumentos – cuestionarios (ver anexo 2)

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnicas

Según Muñoz (2015) “Las técnicas de obtención de datos o información empleadas en la investigación cuantitativa son, entre otras, el cuestionario y la entrevista, que también se emplean en la investigación cualitativa”, con la justificación de que en la primera estas técnicas e instrumentos son más exactos, indagan asuntos fácticos y utilizan en su codificación escalas de cálculo más exactas. En cuanto a la exploración de literatura, nos permitirá recopilar información existente para nuestra investigación del mismo modo radicaré en averiguar, obtener, y analizar la bibliografía, así como otros elementos para esta investigación.

Esta revisión será selectiva, ya que tomaremos los más significativos y originales artículos, así como la literatura que tengan que ver con nuestro problema de estudio: emociones positivas y desempeño laboral, teniendo en consideración que cada año se informa la aparición de gran cantidad de artículos en diversas revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del discernimiento. Hoy en día gracias a los buscadores de Internet, nos es posible tener al alcance esta información.

3.7.2. Instrumentos.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es la ficha bibliográfica y el cuestionario.

Según Muñoz (2015) El cuestionario “es un instrumento fundamental en la investigación de las ciencias sociales, pues resulta primordial para recoger información; esta, a su vez, es útil para el análisis de

las variables y, en última instancia, para la comprobación de la hipótesis”, por supuesto, sin detrimento de utilizar otras técnicas e instrumentos para el mismo fin.

El instrumento de la Ficha bibliográfica “se utilizó para recolección y almacenamiento de información, el cual ayudó a sustentar tanto el marco teórico y especialmente los antecedentes de la investigación”. Cada ficha contiene una averiguación que, más allá de su extensión le da unidad y valor conveniente a nuestra información.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para esta etapa se tuvo en consideración las variables de estudio como son emociones positivas y satisfacción laboral, de acuerdo al detalle siguiente:

- a) Para la tabulación de datos se realizará. Primero en forma manual y luego se trasladarán los datos a la computadora según corresponda.
- b) En el tratamiento estadístico se utilizará la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras. Para lo cual se empleará el software estadístico Statical Package for the Social Sciences – SPSS en su versión 25 que es el Paquete Estadístico utilizado para las Ciencias Sociales, como nuestro caso.
- c) Para la prueba de hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson,

3.9. Tratamiento Estadístico

Existen una serie de programas informáticos para el tratamiento de los datos, en nuestro caso utilizare el programa estadístico SPSS en su versión, 26.

Estos datos serán expuestos mediante cuadros, así como representaciones gráficas y para ello se utilizó el diagrama de barras.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se respetó los criterios indicados en el reglamento de grados y títulos para la investigación cuantitativa de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, así como se mantendrá la autenticidad de los resultados obtenidos, se mantendrá la confidencialidad de los resultados de las encuestas aplicadas.

De manera especial se respeta los derechos de todas las personas tomadas en cuenta para el presente estudio y se mantendrá la confidencialidad de sus respuestas.

CAPÍTULO IV

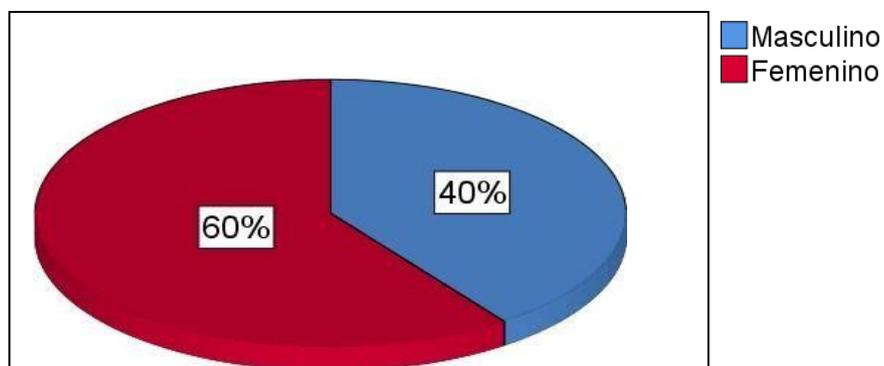
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del Trabajo de Campo.

Una vez validado los instrumentos por los expertos, se imprimieron los respectivos cuestionarios y se procedió a recolectar la información respectiva, para ello se le proporciono un cuestionario de cada variable a los trabajadores encuestados.

El periodo del recojo de la información duro aproximadamente 2 meses, porque en la mayoría de los casos, los encuestados se encontraban ocupados o no laboraban de forma presencial, como consecuencia de la pandemia por el COVID 19.

Gráfico 1. Género del trabajador

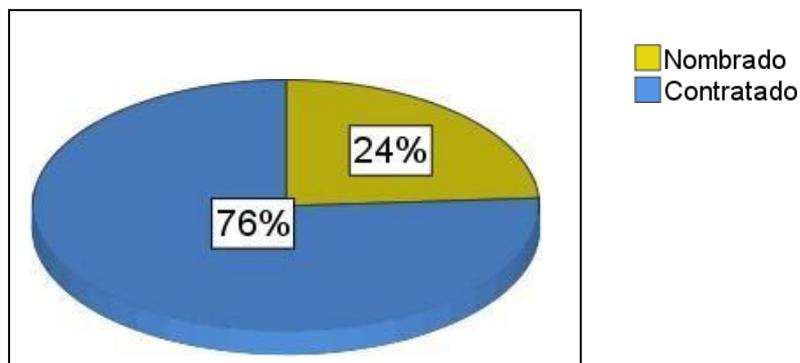


Elaboración propia. Fuente: SPSS 25

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar en el Grafico 1, el género predominante de nuestra población encuestada está constituida en un 60% por personal femenino, mientras que un 40% lo constituyen los trabajadores masculinos de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco.

Gráfico 2. Condición Laboral



Elaboración propia. Fuente: SPSS 25

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar en el Grafico 2, en su gran mayoría la población encuestada está constituida en un 76% por personal contratado mientras que el 24% lo constituyen los trabajadores nombrados de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco.

Es decir, existe una gran diferencia entre el personal contratado que predomina sobre el personal nombrado, y sus actitudes y emociones se verán reflejado en las preguntas siguientes.

4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.

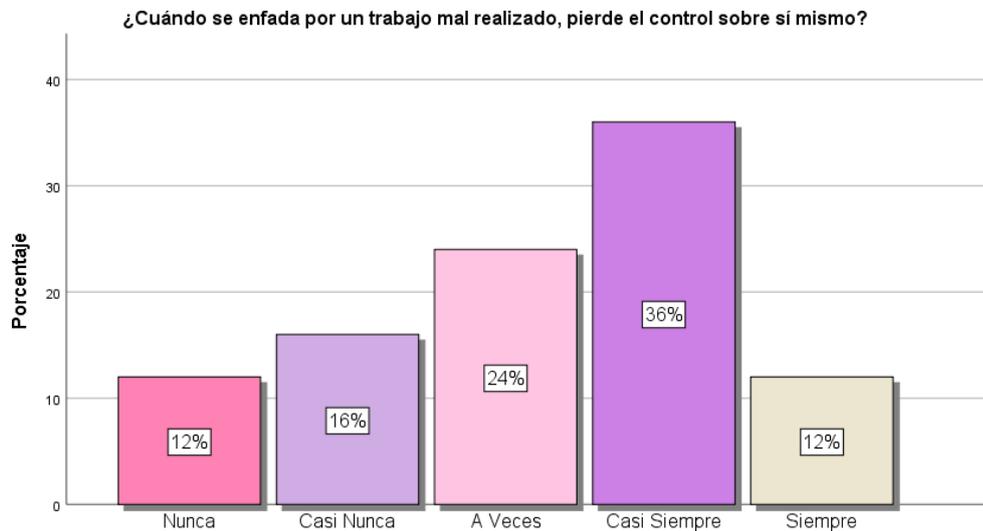
4.2.1. Para la Variable Emociones Positivas

Tabla 2. ¿Cuándo se enfada por un trabajo mal realizado, pierde el control sobre sí mismo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	9	36,0
	Siempre	3	12,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 3. ¿Cuándo se enfada por un trabajo mal realizado, pierde el control sobre sí mismo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

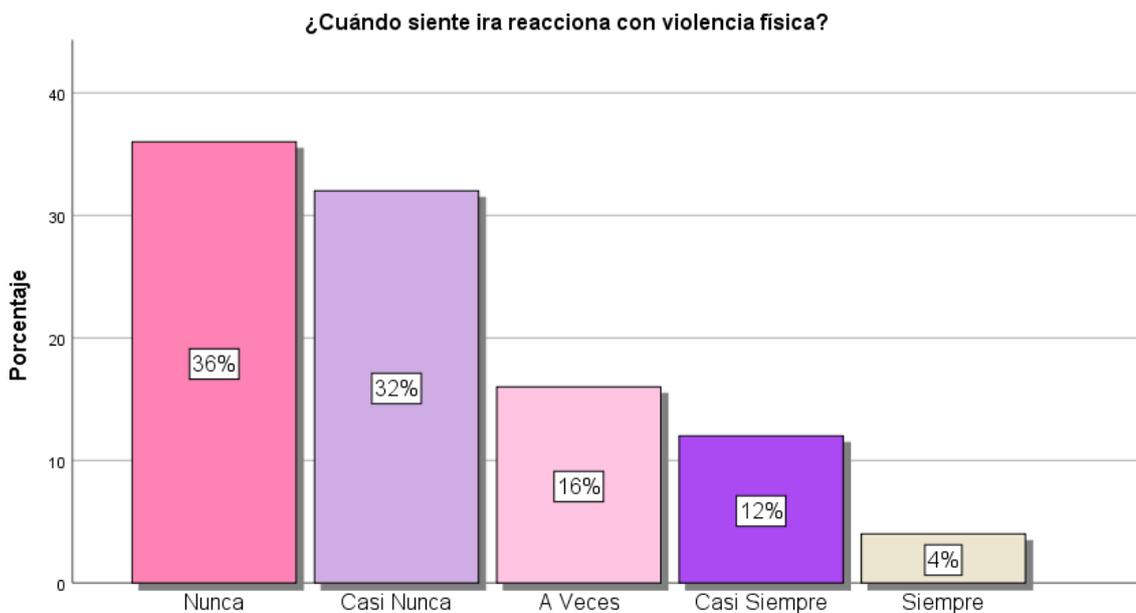
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 2 y Grafico 3, se observa que el 36% nos manifiesta que algunas veces, cuando se enfada por un trabajo mal realizado, pierde el control sobre sí mismo, 24% a veces, 16% considera que casi nunca, 12% manifiesta que siempre aligual que un 12% que considera que nunca.

Tabla 3. ¿Cuándo siente ira reacciona con violencia física?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	36,0
	Casi Nunca	8	32,0
	A Veces	4	16,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 4. ¿Cuándo siente ira reacciona con violencia física?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

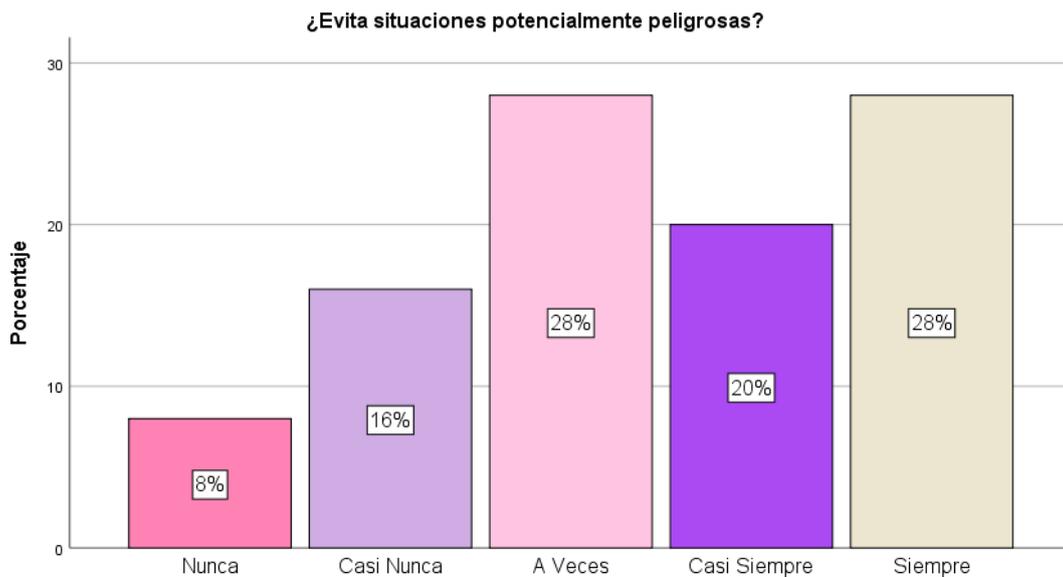
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 3 y Grafico 4, se observa que el 36% nos manifiesta que cuándo siente ira nunca reacciona con violencia física, 32% respondió que casi nunca, 16% considera que a veces, 12% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 4. ¿Evita situaciones potencialmente peligrosas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	7	28,0
	Casi Siempre	5	20,0
	Siempre	7	28,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 5. ¿Evita situaciones potencialmente peligrosas?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

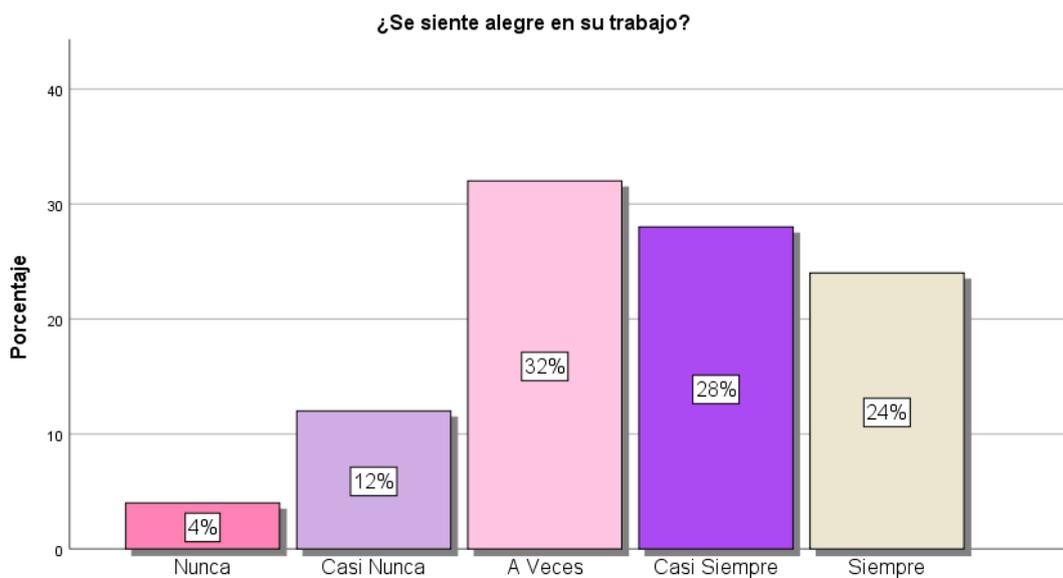
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 4 y Gráfico 5, se observa que el 28% nos manifiesta que A veces, al igual que siempre 28%, evita situaciones potencialmente peligrosas, así mismo un 20% respondió que casi siempre, 16% considera que casi nunca, y un 6 % que considera que nunca lo hace.

Tabla 5. ¿Se siente alegre en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	7	28,0
	Siempre	6	24,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 6. ¿Se siente alegre en su trabajo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

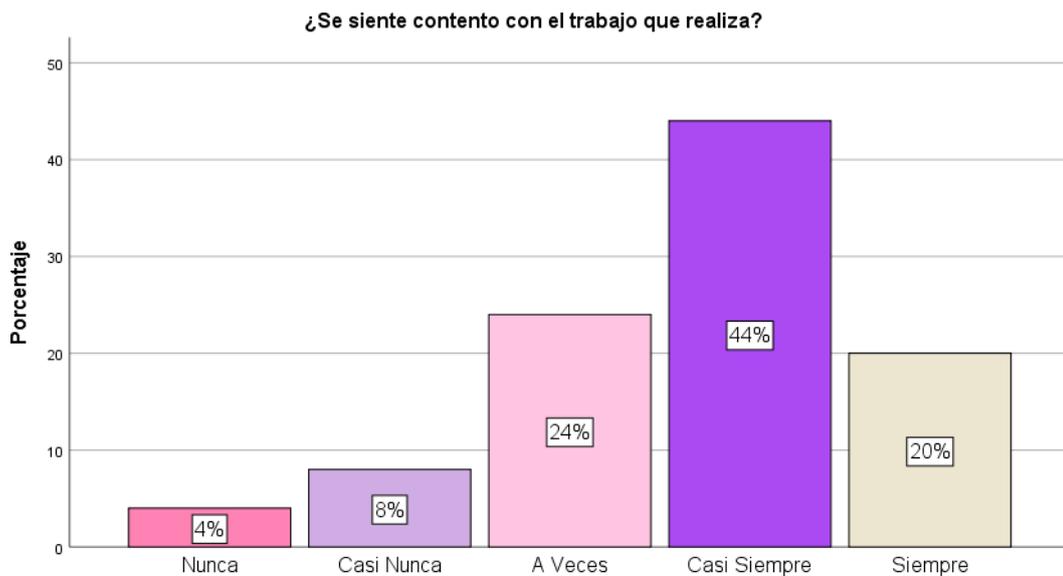
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 5 y Gráfico 6, se observa que el 32% nos manifiesta que A veces se siente alegre en su trabajo, del mismo modo el 26% respondió que casi siempre, 24% considera que siempre, 12% manifiesta que casi nunca y un 4% que considera que nunca lo hace.

Tabla 6. ¿Se siente contento con el trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	2	8,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	11	44,0
	Siempre	5	20,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 7. ¿Se siente contento con el trabajo que realiza?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

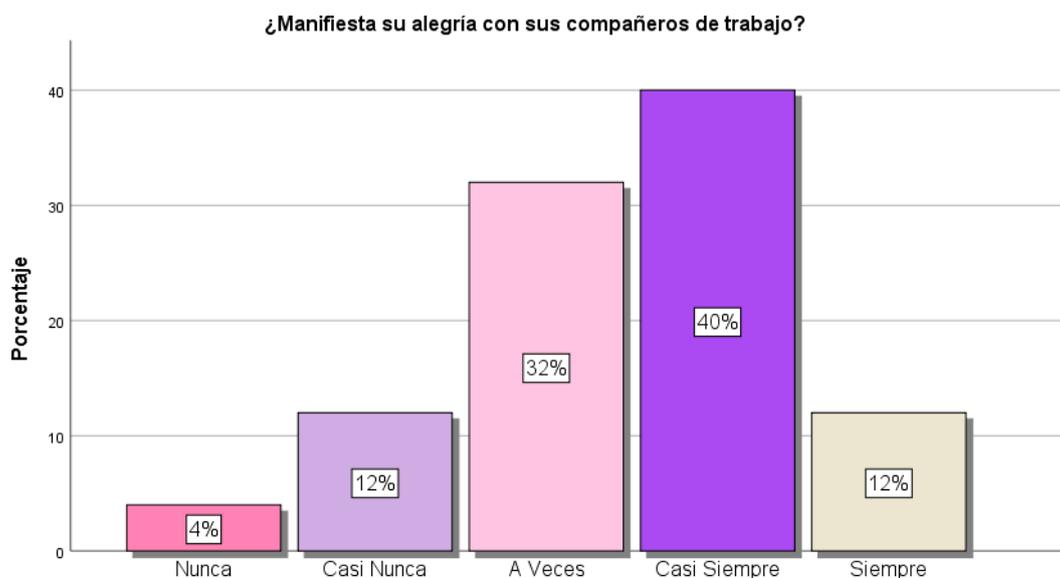
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 6 y Grafico 7, se observa que el 44% nos manifiesta que casi siempre se siente contento con el trabajo que realiza, un 24% respondió que a veces, 20% considera que siempre, 8% manifiesta que casi nunca y un 4% que considera que nunca lo hace.

Tabla 7. ¿Manifiesta su alegría con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	10	40,0
	Siempre	3	12,0
Total	25	100,0	

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 8. ¿Manifiesta su alegría con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

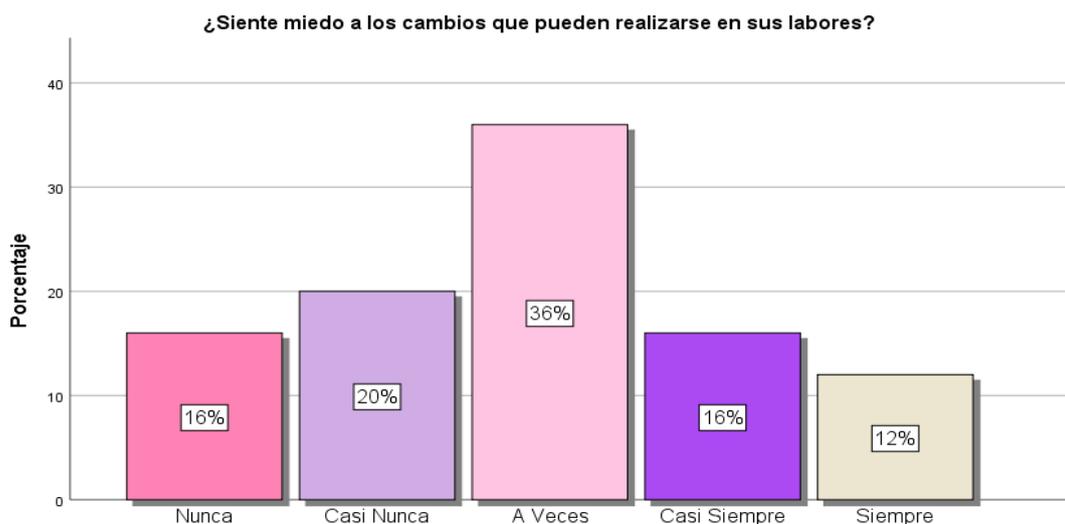
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 7 y Gráfico 8, se observa que el 36% nos contestó que casi siempre manifiesta su alegría con sus compañeros de trabajo, 32% respondió que a veces, 12% considera que siempre, al igual que el 12% que manifiesta que casi nunca y un 4% que considera que nunca lo hace.

Tabla 8. ¿Siente miedo a los cambios que pueden realizarse en sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	3	12,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 9. ¿Siente miedo a los cambios que pueden realizarse en sus labores?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

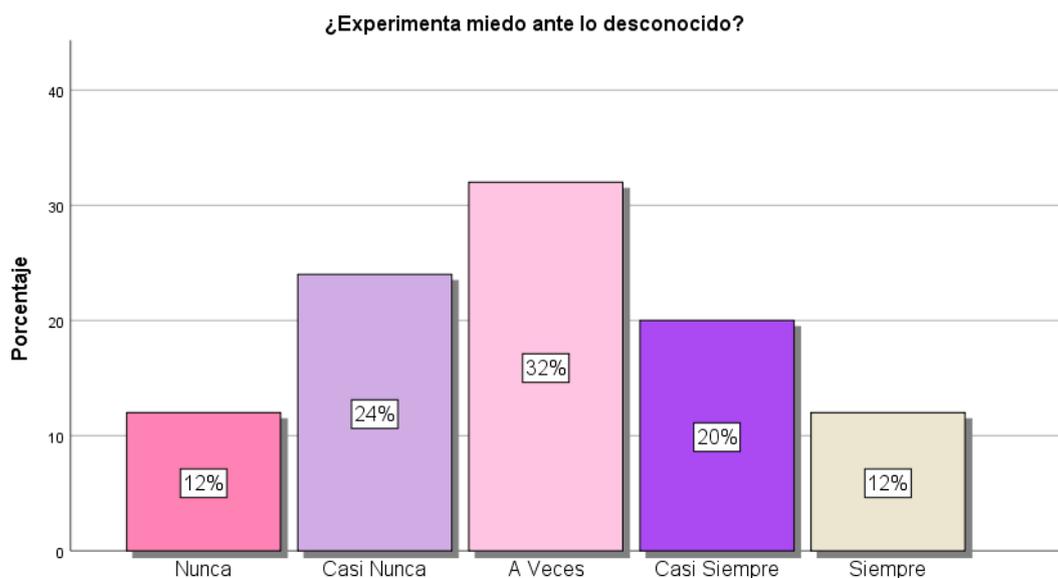
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 8 y Grafico 9, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces siente miedo a los cambios que pueden realizarse en sus labores, 20% respondió que casi nunca, 16% considera que siempre al igual que el 16% que manifiesta que casi siempre y un 12% que considera que siempre lo hace.

Tabla 9. ¿Experimenta miedo ante lo desconocido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	6	24,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	5	20,0
	Siempre	3	12,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 10. ¿Experimenta miedo ante lo desconocido?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

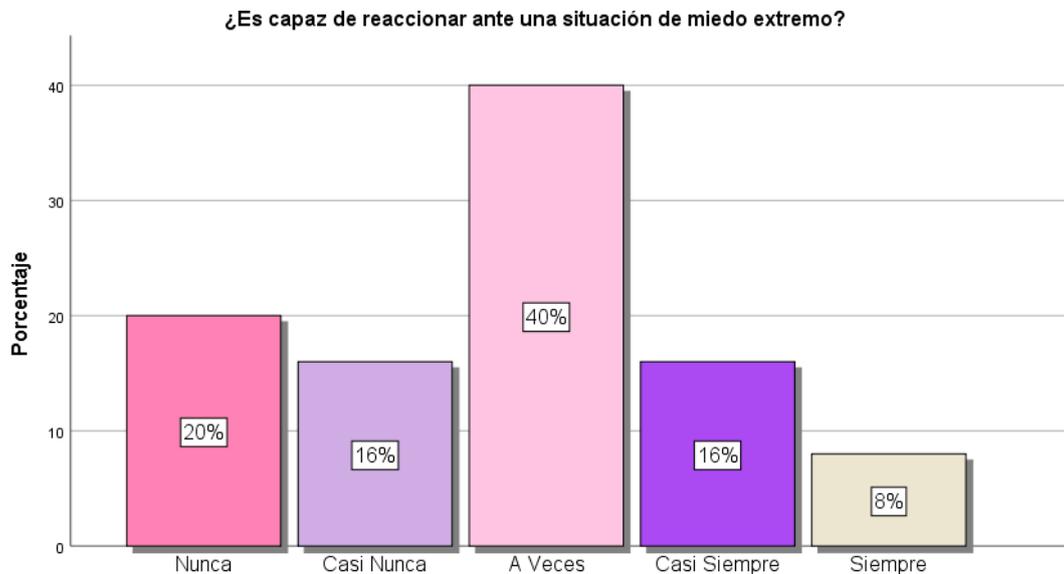
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 9 y Grafico 10, se observa que el 32% nos manifiesta que a veces experimenta miedo antelo desconocido, un 24% respondió que casi nunca, el 20% considera que casi siempre, 12% manifiesta que nunca al igual que un 12% que considera que siempre lo hace.

Tabla 10. ¿Es capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	10	40,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	2	8,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 11. ¿Es capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

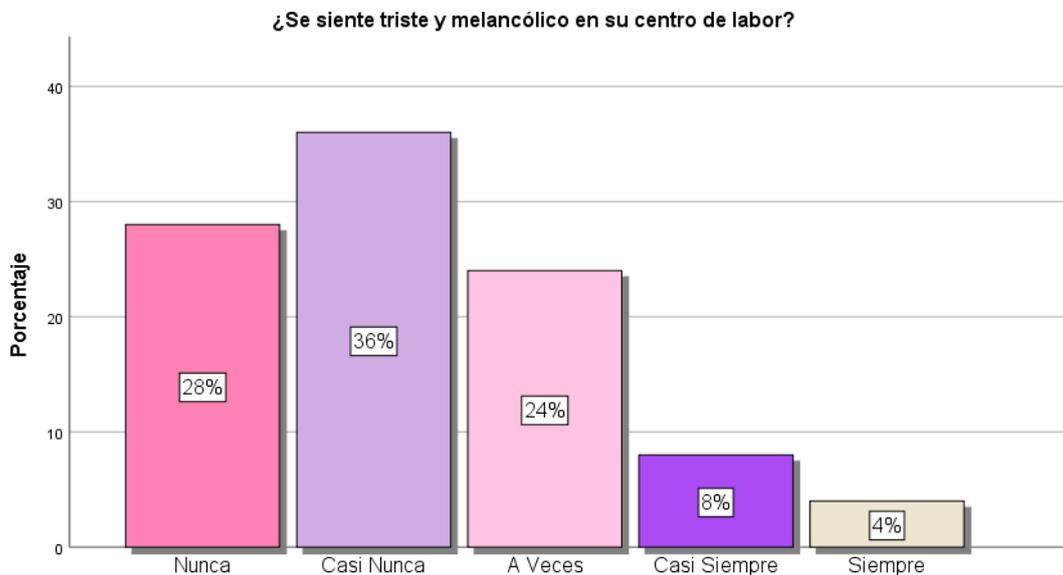
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 10 y Grafico 11, se observa que el 40% nos manifiesta que a veces es capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo, el 20% respondió que nunca, 16% considera que casi nunca, al igual que el 12% que manifiesta que casi siempre y un 8% que considera que siempre lo hace.

Tabla 11. ¿Se siente triste y melancólico en su centro de labor?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28,0
	Casi Nunca	9	36,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	2	8,0
	Siempre	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 12. ¿Se siente triste y melancólico en su centro de labor?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

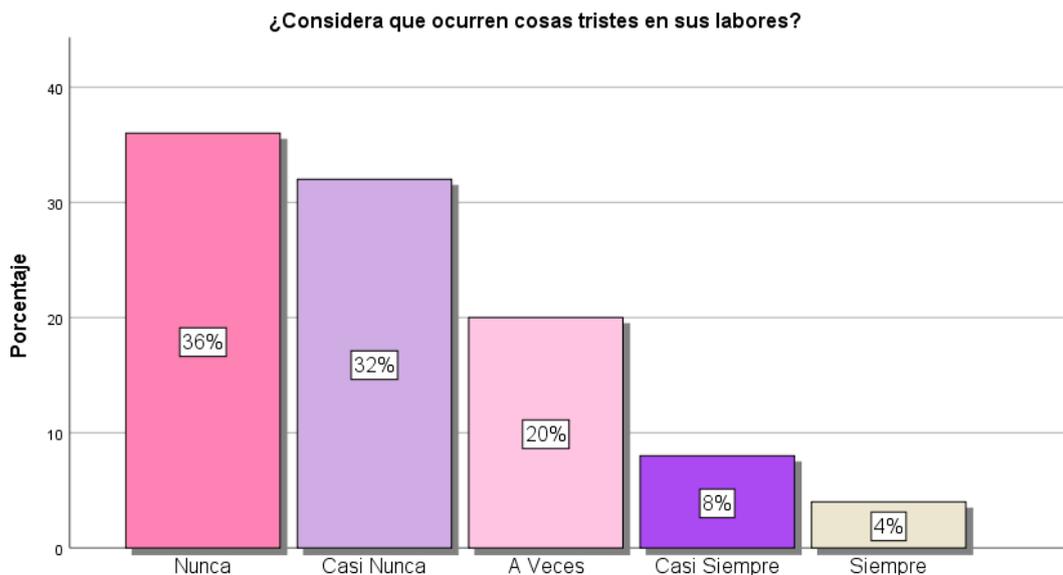
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 11 y Gráfico 12, se observa que el 36% nos manifiesta que casi nunca se siente triste y melancólico en su centro de labor, un 26% respondió que nunca, 24% considera que a veces, 8% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 12. ¿Considera que ocurren cosas tristes en sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	36,0
	Casi Nunca	8	32,0
	A Veces	5	20,0
	Casi Siempre	2	8,0
	Siempre	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 13. ¿Considera que ocurren cosas tristes en sus labores?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 12 y Gráfico 13, se observa que el 36% nos manifiesta que nunca considera que ocurren cosas tristes en sus labores, 32% respondió que casi nunca, 20% considera que a veces, 6% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre.

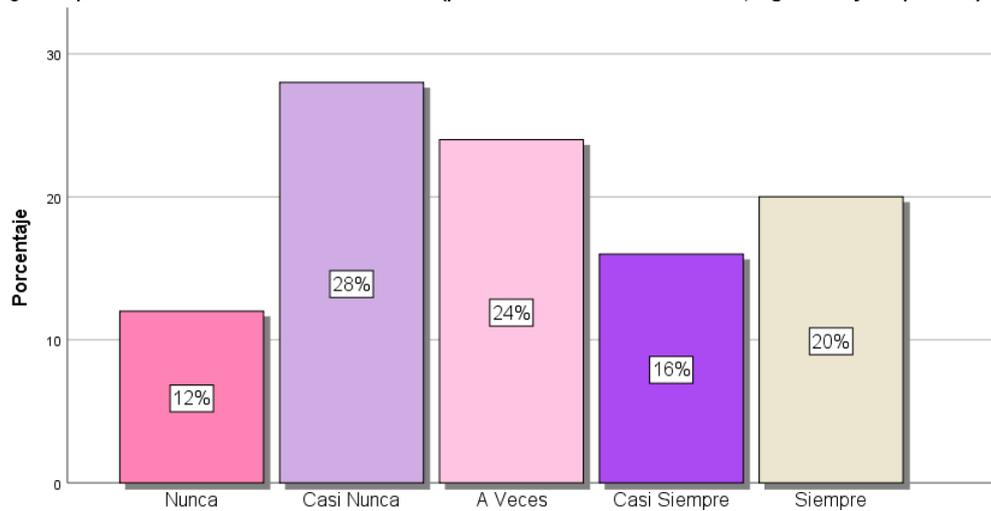
Tabla 13. ¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	7	28,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	5	20,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 14. ¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?

¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

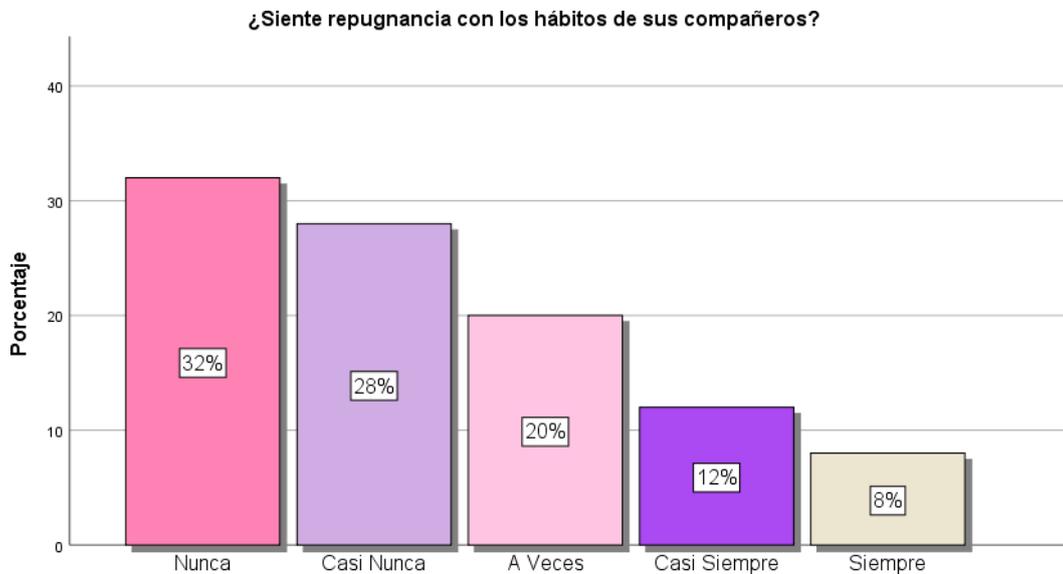
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 13 y Gráfico 14, se observa que el 28% nos manifiesta que casi nunca cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos), así mismo el 24% respondió que a veces, 20% considera que siempre, 16% manifiesta que casi nunca y un 12% que considera que nunca lo hace.

Tabla 14. ¿Siente repugnancia con los hábitos de sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	32,0
	Casi Nunca	7	28,0
	A Veces	5	20,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	2	8,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 15. ¿Siente repugnancia con los hábitos de sus compañeros?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

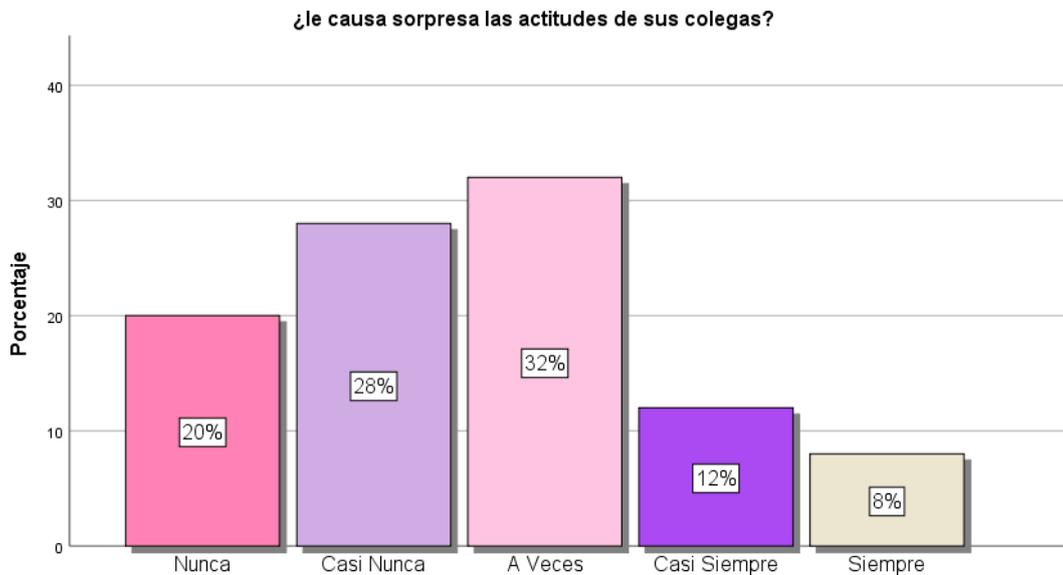
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 14 y Gráfico 15, se observa que el 32% nos manifiesta que nunca siente repugnancia con los hábitos de sus compañeros 26% respondió que casi nunca, 20% considera que a veces, 12% manifiesta que casi siempre y un 6% que considera que siempre lo hace.

Tabla 15. ¿le causa sorpresa las actitudes de sus colegas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi Nunca	7	28,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	2	8,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 16. ¿le causa sorpresa las actitudes de sus colegas?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

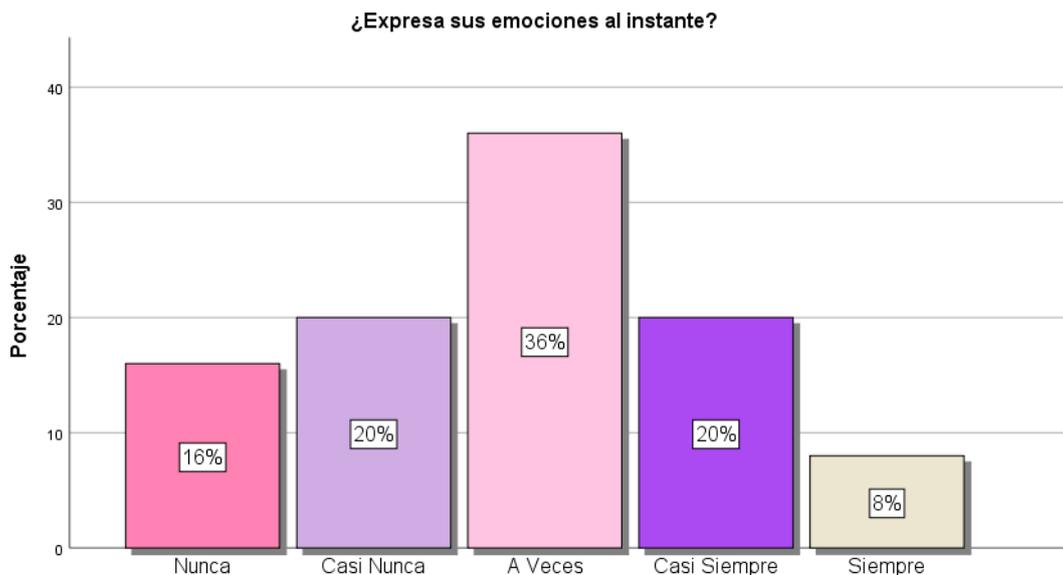
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 15 y Gráfico 16, se observa que el 32% nos manifiesta que a veces le causa sorpresa las actitudes de sus colegas, el 26% respondió que casi nunca, 20% considera que nunca, 12% manifiesta que casi siempre y un 8% que considera que siempre lo hace.

Tabla 16. ¿Expresa sus emociones al instante?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	5	20,0
	Siempre	2	8,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 17. ¿Expresa sus emociones al instante?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

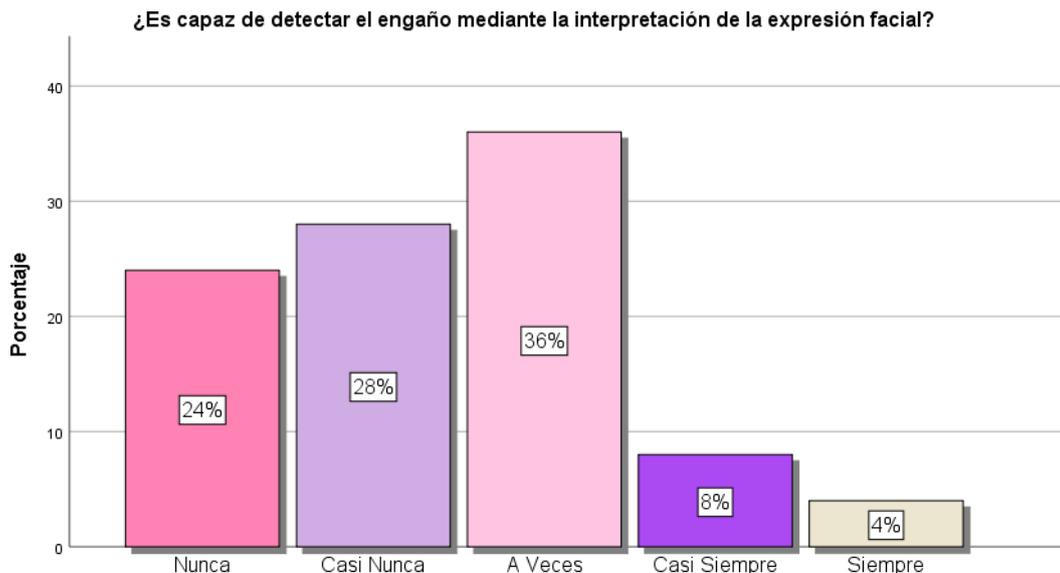
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 16 y Grafico 17, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces expresa sus emociones al instante, mientras que el 20% respondió que casi nunca, igual que el 20% que considera que casi siempre, 16% manifiesta que nunca y un 8% que considera que siempre lo hace.

Tabla 17. ¿Es capaz de detectar el engaño mediante la interpretación de la expresión facial?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	24,0
	Casi Nunca	7	28,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	2	8,0
	Siempre	1	4,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 18. ¿Es capaz de detectar el engaño mediante la interpretación de la expresión facial?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

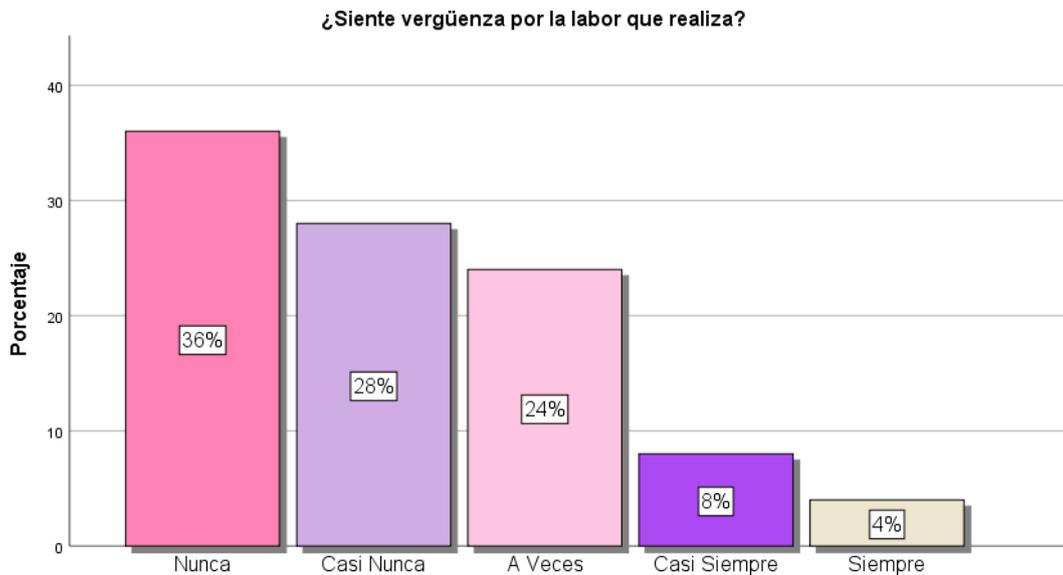
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 17 y Gráfico 18, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces es capaz de detectar el engaño mediante la interpretación de la expresión facial, 28% respondió que casi nunca, 24% considera que nunca, 8% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 18. ¿Siente vergüenza por la labor que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	36,0
	Casi Nunca	7	28,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	2	8,0
	Siempre	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 19. ¿Siente vergüenza por la labor que realiza?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

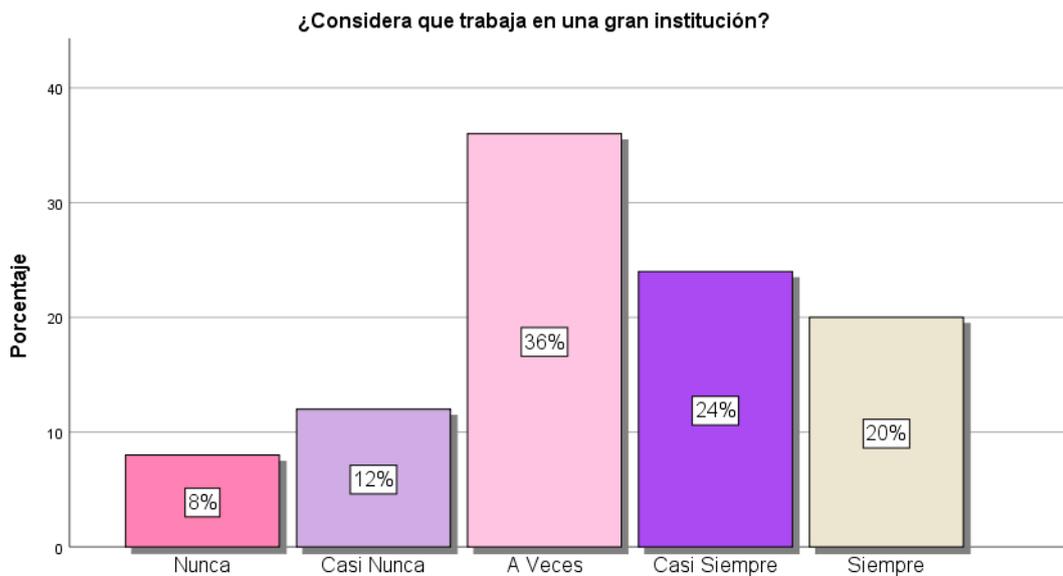
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 18 y Gráfico 19, se observa que el 36% nos manifiesta que nunca siente vergüenza por la labor que realiza, 28% respondió que casi nunca, así mismo el 24% considera que a veces, 8% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 19. ¿Considera que trabaja en una gran institución?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	5	20,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 20. ¿Considera que trabaja en una gran institución?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

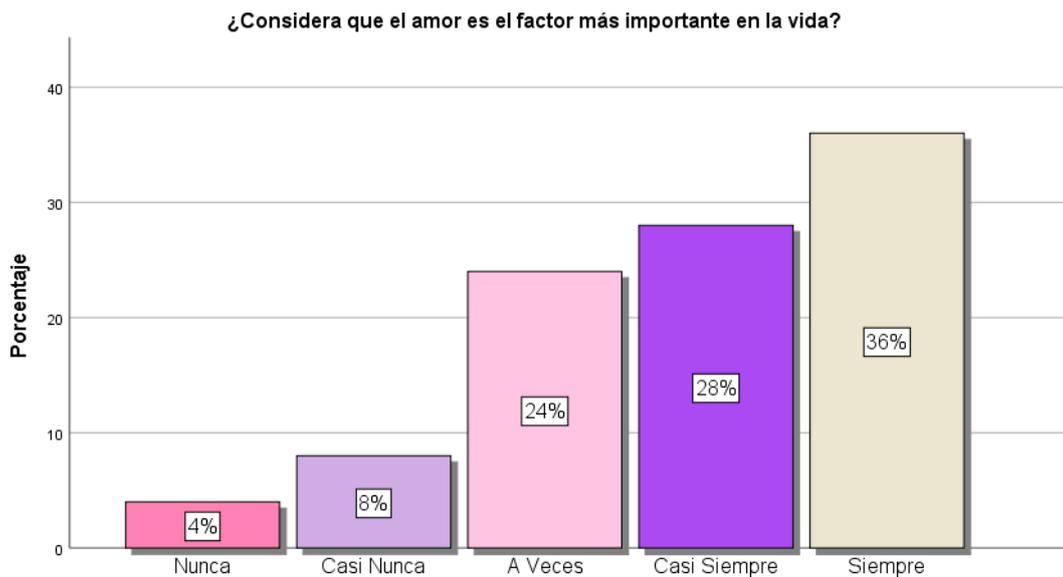
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 19 y Gráfico 20, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces considera que trabaja en una gran institución, el 24% respondió que casi siempre, 20% considera que siempre, 12% manifiesta que casi nunca y un 8% que considera que nunca lo hace.

Tabla 20. ¿Considera que el amor es el factor más importante en la vida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	2	8,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	7	28,0
	Siempre	9	36,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 21. ¿Considera que el amor es el factor más importante en la vida?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

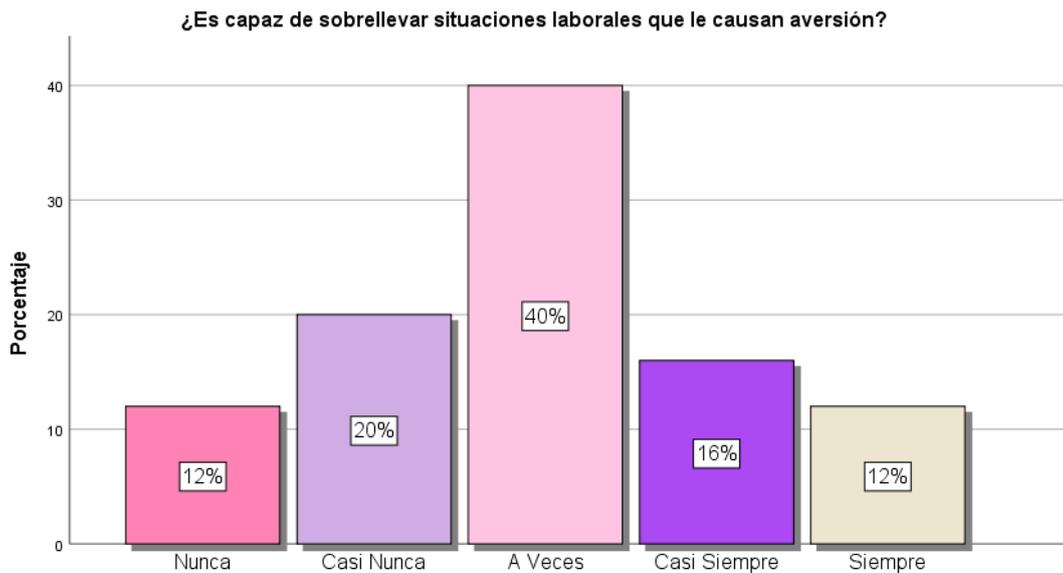
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 20 y Gráfico 21, se observa que el 36% nos manifiesta que siempre considera que el amor es el factor más importante en la vida, 28% respondió que casi siempre, 24% considera que a veces, 8% manifiesta que casi nunca y un 4% que piensa que nunca lo considera.

Tabla 21. ¿Es capaz de sobrellevar situaciones laborales que le causan aversión?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	10	40,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	3	12,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 22. ¿Es capaz de sobrellevar situaciones laborales que le causan aversión?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

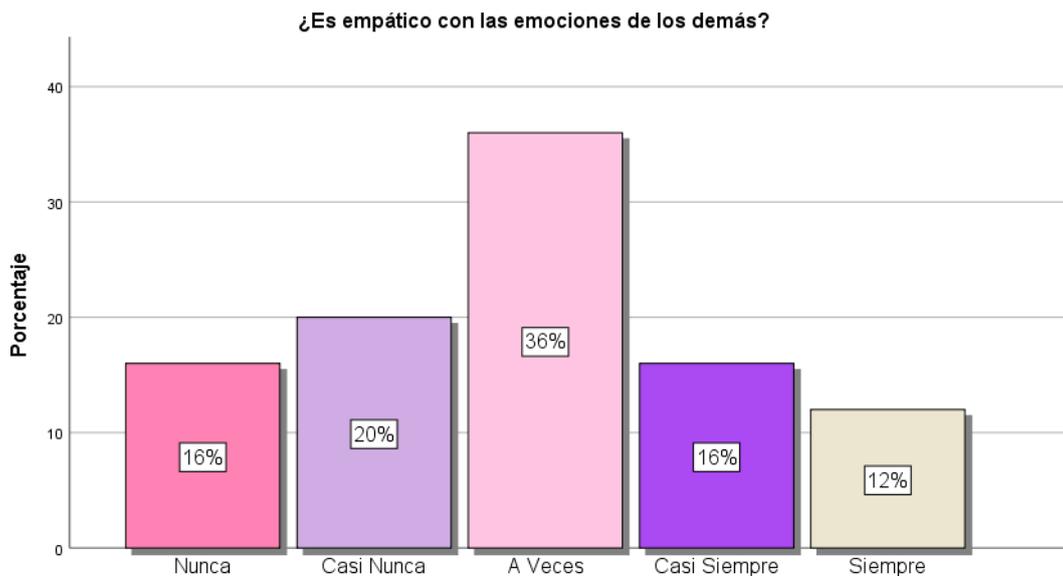
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 21 y Gráfico 22, se observa que el 40% nos manifiesta que a veces es capaz de sobrellevar situaciones laborales que le causan aversión, 20% respondió que casi nunca, 16% considera que casi siempre, 12% manifiesta que siempre al igual que un 12% que considera que siempre lo hace.

Tabla 22. ¿Es empático con las emociones de los demás?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	3	12,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 23. ¿Es empático con las emociones de los demás?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

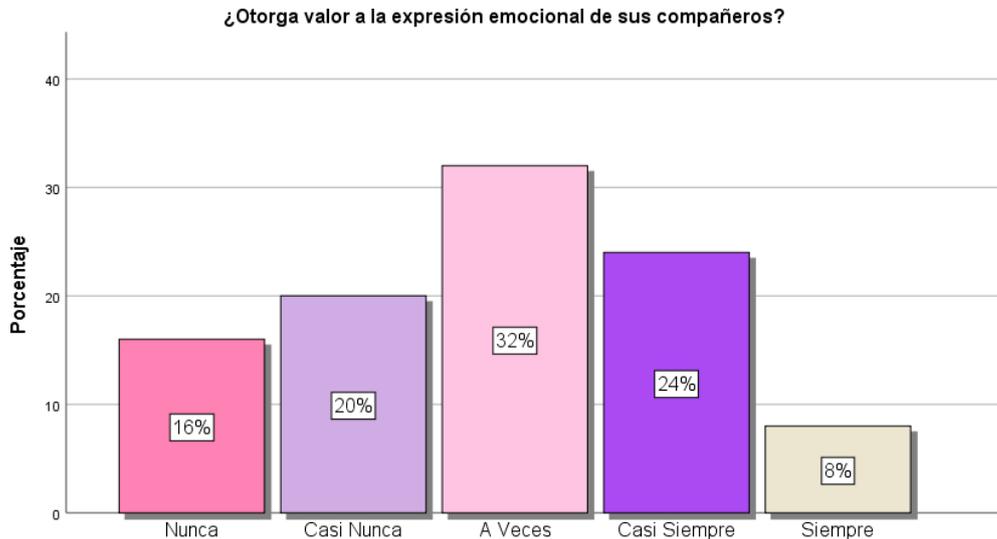
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 22 y Gráfico 23, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces es empático con las emociones de los demás, un 20% respondió que casi nunca, 16% considera que nunca, al igual que el 16% manifiesta que casi siempre y un 12% que considera que siempre.

Tabla 23. ¿Otorga valor a la expresión emocional de sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	2	8,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 24. ¿Otorga valor a la expresión emocional de sus compañeros?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

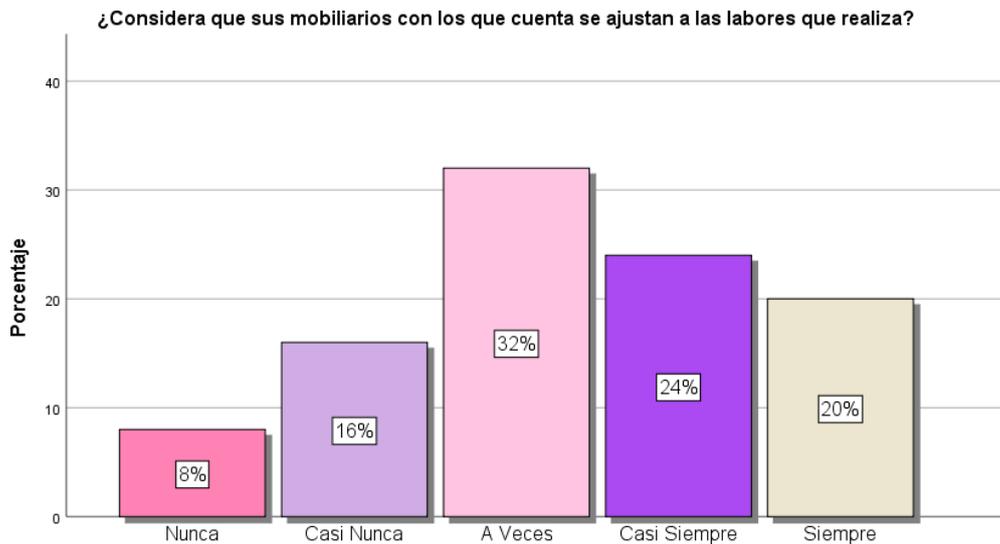
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 23 y Grafico 24, se observa que el 32% nos manifiesta que a veces otorga valor a la expresión emocional de sus compañeros, 24% respondió que casi siempre, 20% considera que casi nunca, 16% manifiesta que nunca y un 8% que considera que siempre lo hace. Para la Variable Satisfacción Laboral

Tabla 24. ¿Considera que sus mobiliarios con los que cuenta se ajustan a las labores que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	5	20,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 25. ¿Considera que sus mobiliarios con los que cuenta se ajustan a las labores que realiza?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

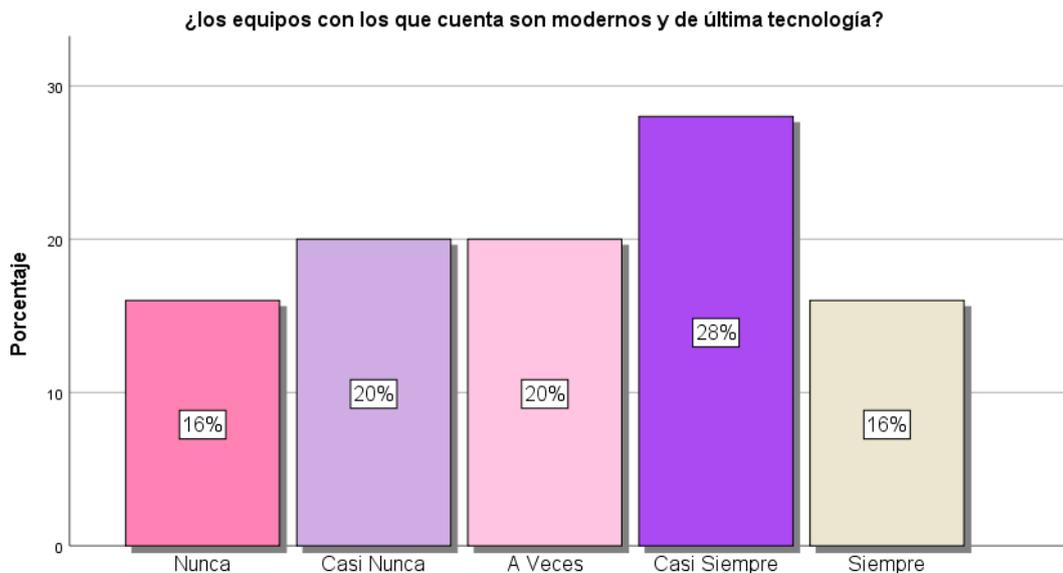
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 24 y Gráfico 25, se observa que el 32% nos manifiesta que a veces considera que sus mobiliarios con los que cuenta se ajustan a las labores que realiza, 24% respondió que casi siempre, 20% considera que siempre, 16% manifiesta que casi nunca y un 8% que considera que nunca.

Tabla 25. ¿los equipos con los que cuenta son modernos y de última tecnología?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	5	20,0
	Casi Siempre	7	28,0
	Siempre	4	16,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 26. ¿los equipos con los que cuenta son modernos y de última tecnología?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

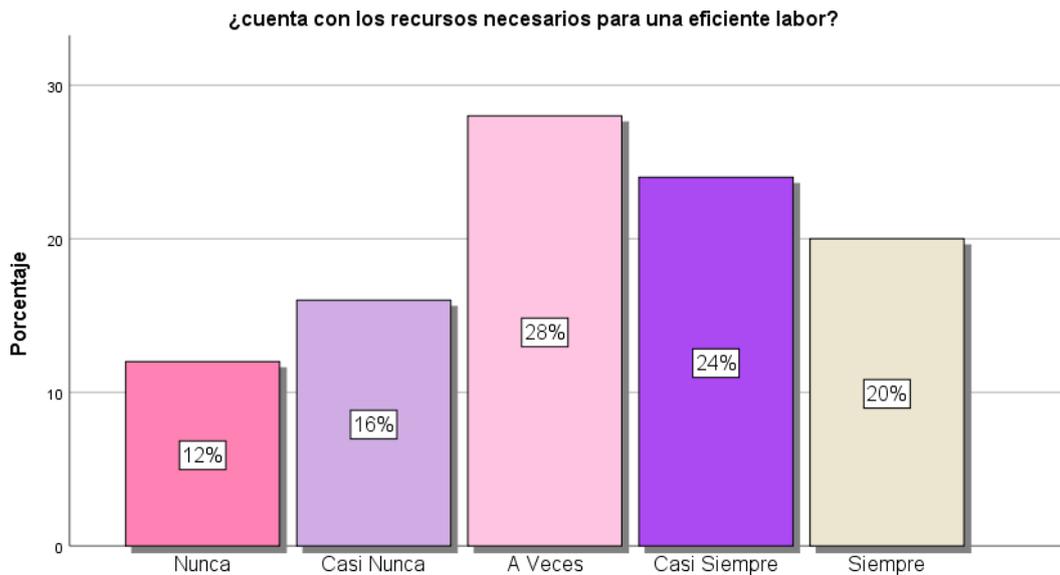
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 25 y Grafico 26, se observa que el 28% nos manifiesta que casi siempre los equipos con los que cuenta son modernos y de última tecnología, 20% respondió que a veces, igual que el 20% que considera que casi nunca, 16% manifiesta que siempre y un 16% que considera que siempre.

Tabla 26. ¿cuenta con los recursos necesarios para una eficiente labor?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	7	28,0
	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	5	20,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 27. ¿cuenta con los recursos necesarios para una eficiente labor?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

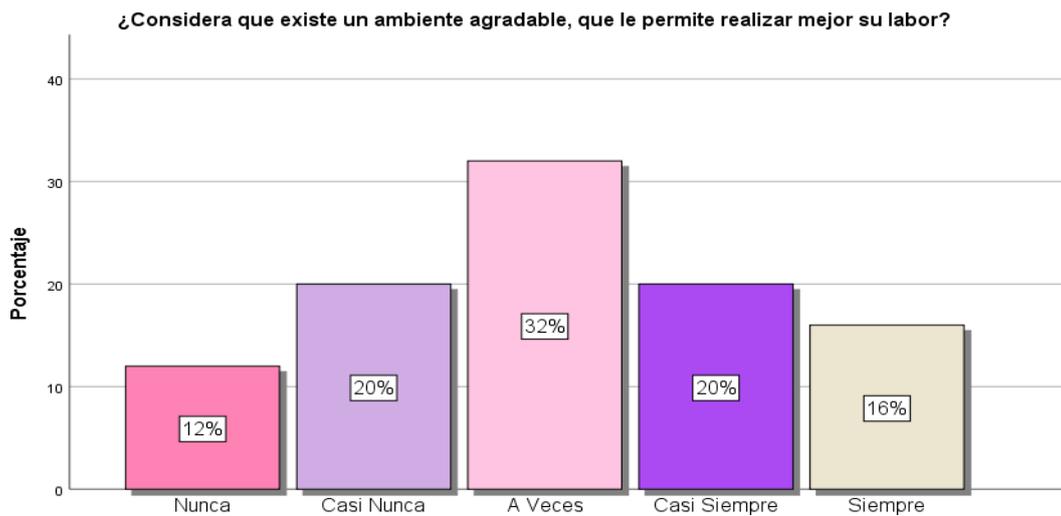
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 26 y Gráfico 27, se observa que el 28% nos manifiesta que a veces cuenta con los recursos necesarios para una eficiente labor, 24% respondió que casi siempre, 20% considera que siempre, 16% manifiesta que casi nunca y un 12% que considera que nunca.

Tabla 27. ¿Considera que existe un ambiente agradable, que le permite realizar mejor su labor?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	5	20,0
	Siempre	4	16,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 28. ¿Considera que existe un ambiente agradable, que le permite realizar mejor su labor?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

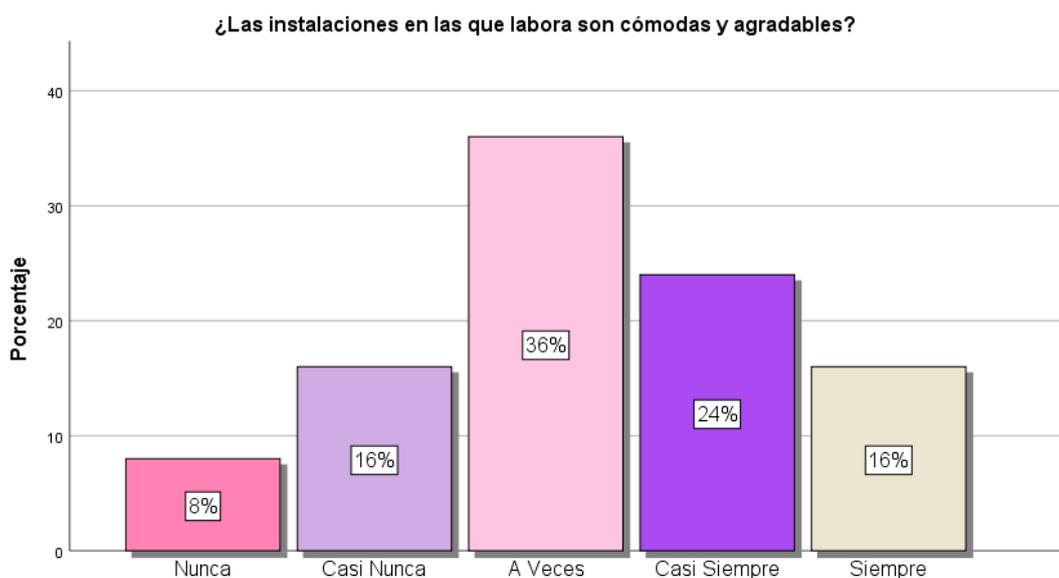
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 27 y Gráfico 28, se observa que el 32% nos manifiesta que a veces considera que existe un ambiente agradable, que le permite realizar mejor su labor, 20% respondió que casi nunca, al igual que 20% que considera que casi nunca, 16% manifiesta que siempre y un 12% que considera que nunca.

Tabla 28. ¿Las instalaciones en las que labora son cómodas y agradables?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	4	16,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 29. ¿Las instalaciones en las que labora son cómodas y agradables?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

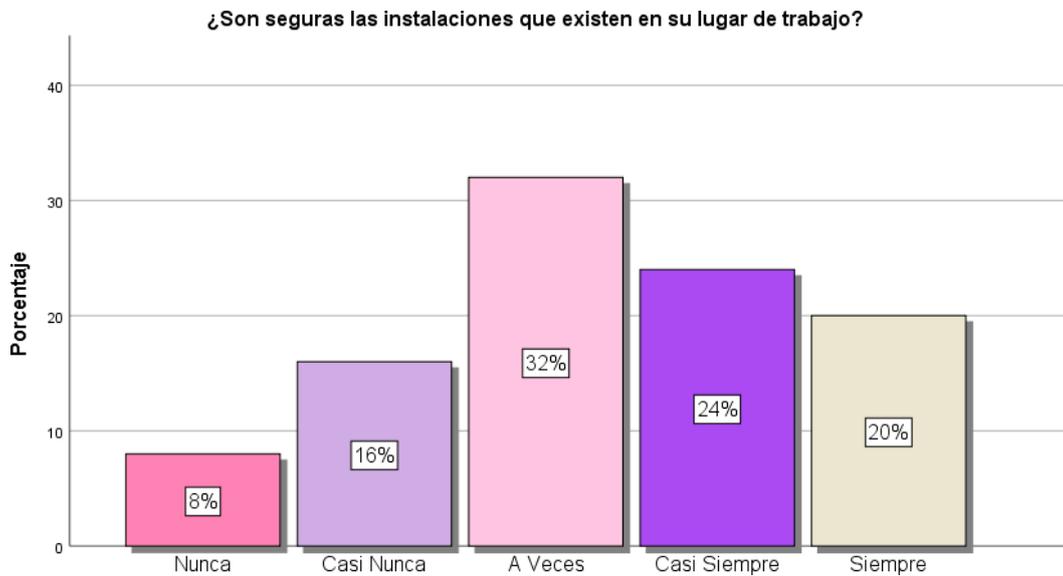
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 28 y Grafico 29, se observa que el 36% considera que a veces las instalaciones en las que labora son cómodas y agradables, 24% respondió que casi siempre, 16% considera que casi nunca, igual que el 16% que manifiesta que siempre y un 8% que considera que nunca.

Tabla 29. ¿Son seguras las instalaciones que existen en su lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	4	16,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	6	24,0
	Siempre	5	20,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 30. ¿Son seguras las instalaciones que existen en su lugar de trabajo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

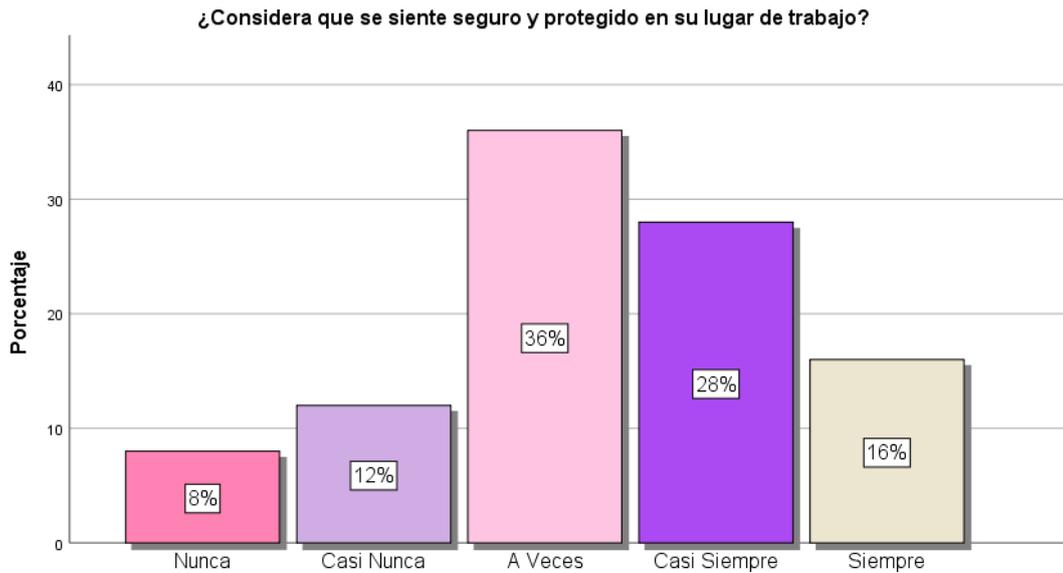
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 29 y Gráfico 30, se observa que el 32% considera que a veces son seguras las instalaciones que existen en su lugar de trabajo, 24% respondió que casi siempre, 20% considera que siempre, 16% manifiesta que casi nunca y un 8% que considera que nunca.

Tabla 30. ¿Considera que se siente seguro y protegido en su lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	7	28,0
	Siempre	4	16,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 2

Gráfico 31. ¿Considera que se siente seguro y protegido en su lugar de trabajo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

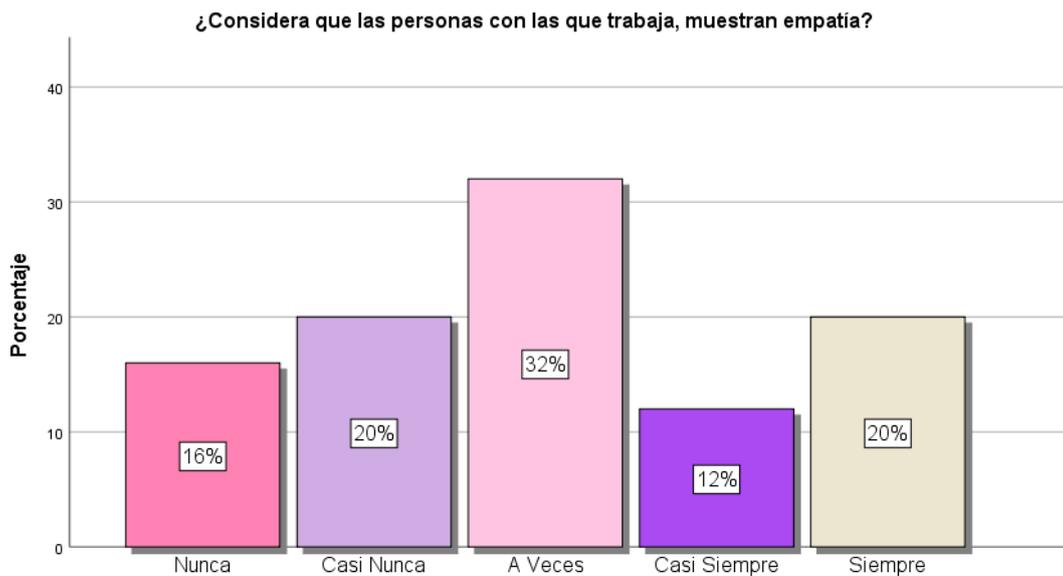
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 30 y Gráfico 31, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces considera que se siente seguro y protegido en su lugar de trabajo, 28% respondió que casi siempre, 16% considera que siempre, 12% manifiesta que casi nunca y un 8% que considera que nunca.

Tabla 31. ¿Considera que las personas con las que trabaja, muestran empatía?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	5	20,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 32. ¿Considera que las personas con las que trabaja, muestran empatía?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

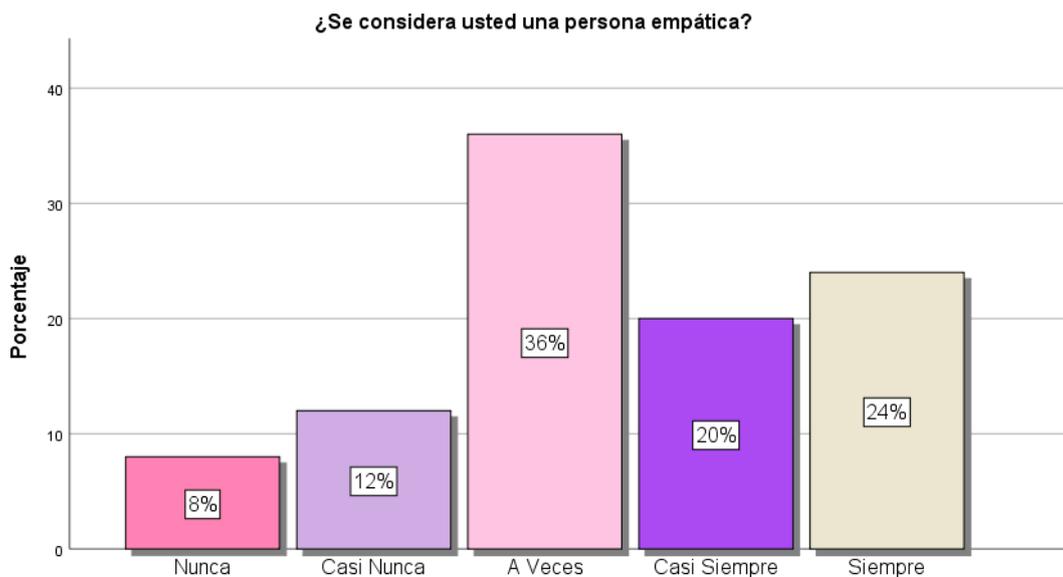
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 31 y Gráfico 32, se observa que el 32% nos manifiesta que a veces considera que las personas con las que trabaja muestran empatía, 20% respondió que casi nunca, igual que 20% considera que siempre, 16% manifiesta que nunca y un 12% que considera que casi siempre.

Tabla 32. ¿Se considera usted una persona empática?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	5	20,0
	Siempre	6	24,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 33. ¿Se considera usted una persona empática?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

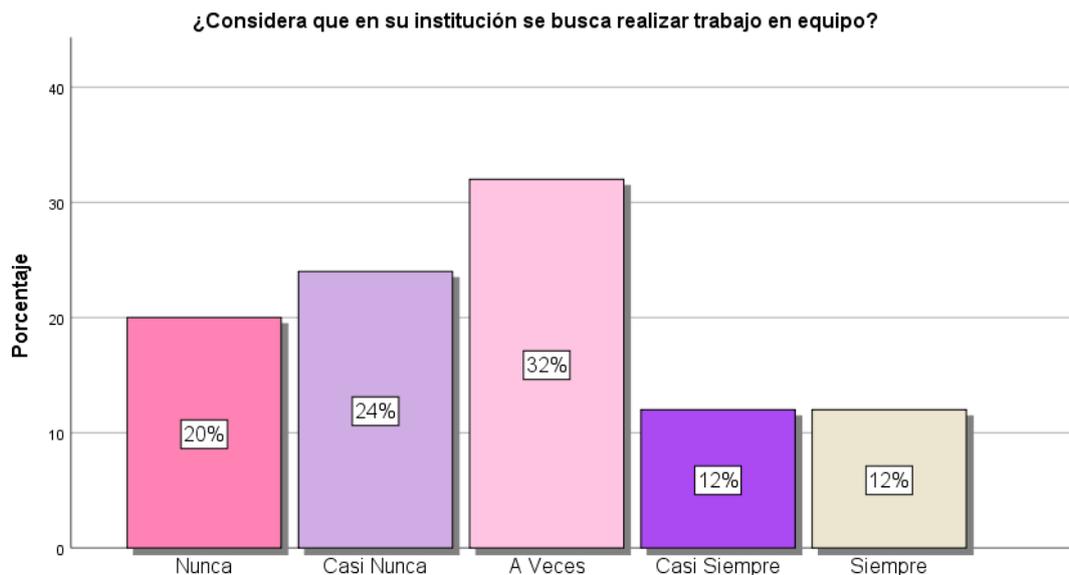
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 32 y Grafico 33, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces se considera una persona empática, 24% respondió que casi siempre, 20% considera que casi siempre, 12% manifiesta que casi nunca y un 8% que considera que siempre se considera.

Tabla 33. ¿Considera que en su institución se busca realizar trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi Nunca	6	24,0
	A Veces	8	32,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	3	12,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 34. ¿Considera que en su institución se busca realizar trabajo en equipo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

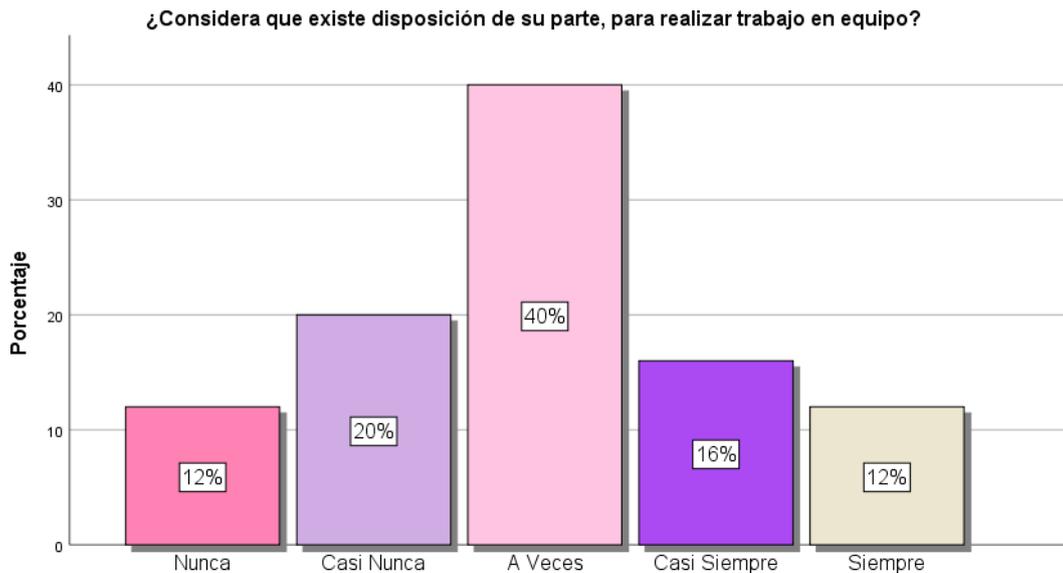
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 33 y Gráfico 34, se observa que el 36% nos manifiesta que a veces considera que en su institución se busca realizar trabajo en equipo, 24% respondió que casi nunca, 20% considera que nunca, 12% manifiesta que casi siempre al igual que un 12% que considera que siempre.

Tabla 34. ¿Considera que existe disposición de su parte, para realizar trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12,0
	Casi Nunca	5	20,0
	A Veces	10	40,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	3	12,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 35. ¿Considera que existe disposición de su parte, para realizar trabajo en equipo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

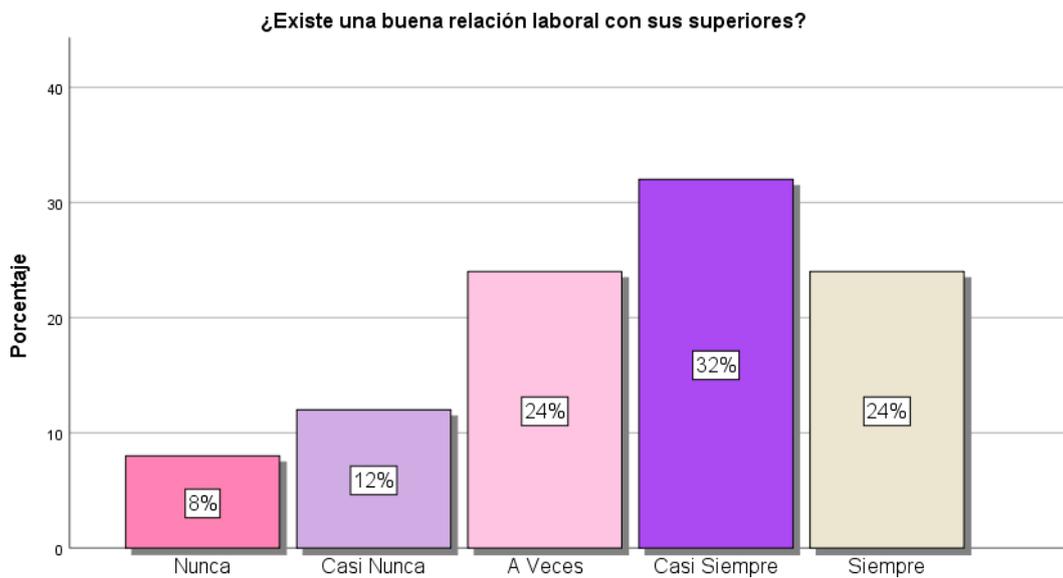
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 34 y Grafico 35, se observa que el 40% nos manifiesta que a veces considera que existe disposición de su parte, para realizar trabajo en equipo, 20% respondió que casi nunca, 16% considera que casi siempre, 12% manifiesta que siempre, al igual que un 12% que considera nunca.

Tabla 35. ¿Existe una buena relación laboral con sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	8	32,0
	Siempre	6	24,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 36. ¿Existe una buena relación laboral con sus superiores?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

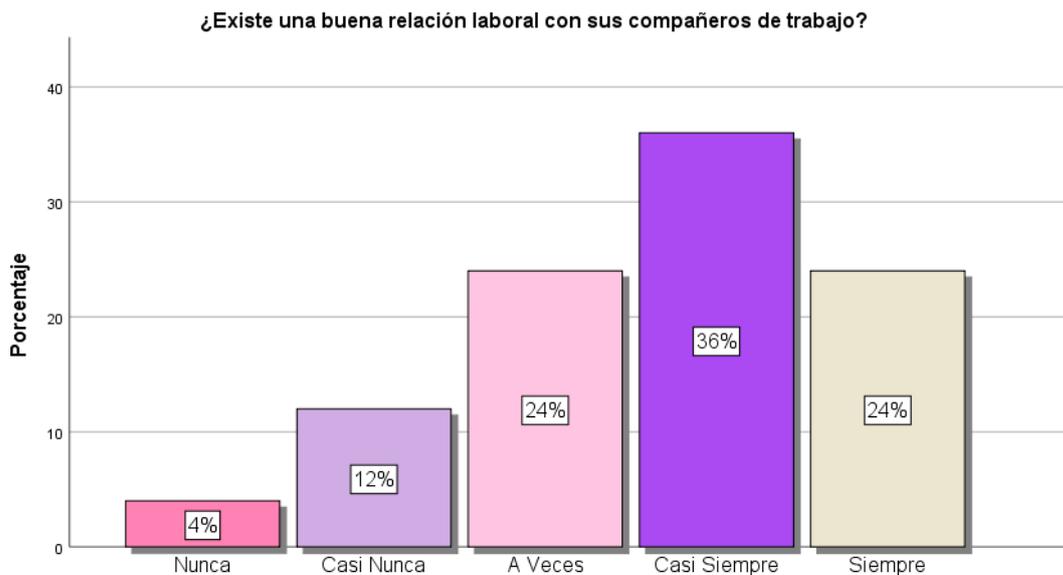
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 35 y Gráfico 36, se observa que el 32% nos manifiesta que casi siempre existe una buena relación laboral con sus superiores, 24% respondió que siempre, igual que el 24% que considera que a veces, 12% manifiesta que casi nunca y un 8% que considera que nunca.

Tabla 36. ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	3	12,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	9	36,0
	Siempre	6	24,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 37. ¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

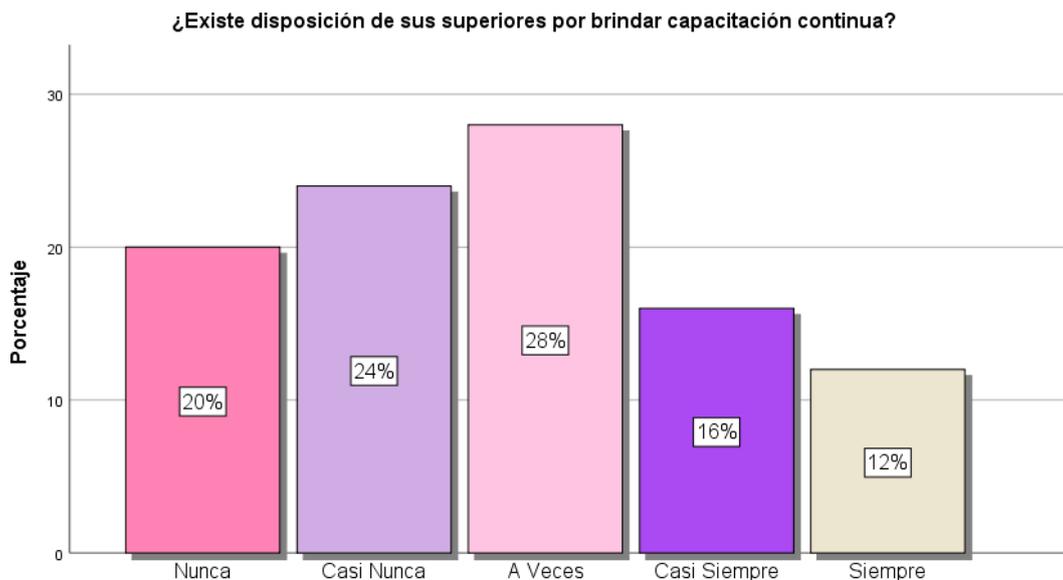
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 36 y Grafico 37, se observa que el 36% nos manifiesta que casi siempre existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo, 24% respondió que siempre, igual que el 24% que considera que a veces, 12% manifiesta que nunca y un 4% que considera que nunca.

Tabla 37. ¿Existe disposición de sus superiores por brindar capacitación continua?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi Nunca	6	24,0
	A Veces	7	28,0
	Casi Siempre	4	16,0
	Siempre	3	12,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 38. ¿Existe disposición de sus superiores por brindar capacitación continua?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

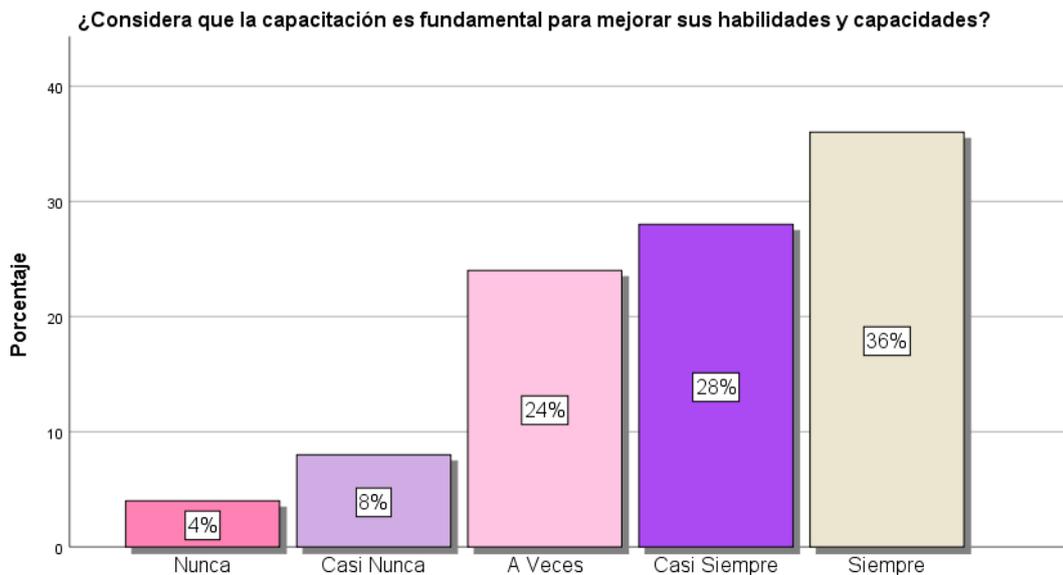
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 37 y Grafico 38, se observa que el 28% nos manifiesta que a veces existe disposición de sus superiores por brindar capacitación continua, 24% respondió que casi nunca, 20% considera que nunca, 16% manifiesta que casi siempre y un 12% que considera que siempre lo hacen.

Tabla 38. ¿Considera que la capacitación es fundamental para mejorar sus habilidades y capacidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	2	8,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	7	28,0
	Siempre	9	36,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 39. ¿Considera que la capacitación es fundamental para mejorar sus habilidades y capacidades?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

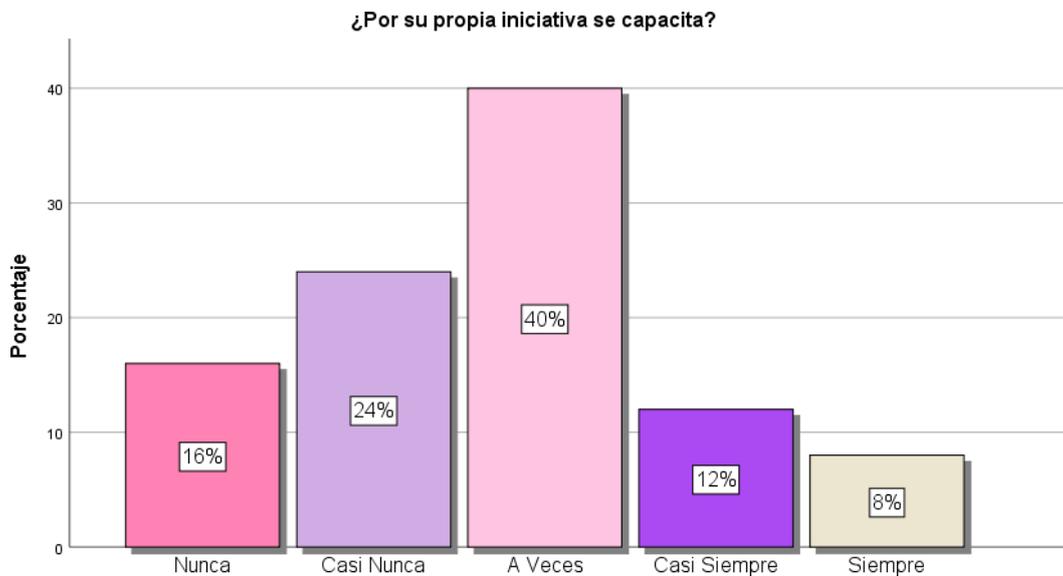
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 38 y Gráfico 39, se observa que el 36% nos manifiesta que siempre considera que la capacitación es fundamental para mejorar sus habilidades y capacidades, 28% respondió que casi siempre, 24% considera que a veces, 8% manifiesta que casi nunca y un 4% que considera que nunca lo hace.

Tabla 39. ¿Por su propia iniciativa se capacita?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi Nunca	6	24,0
	A Veces	10	40,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	2	8,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 40. ¿Por su propia iniciativa se capacita?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

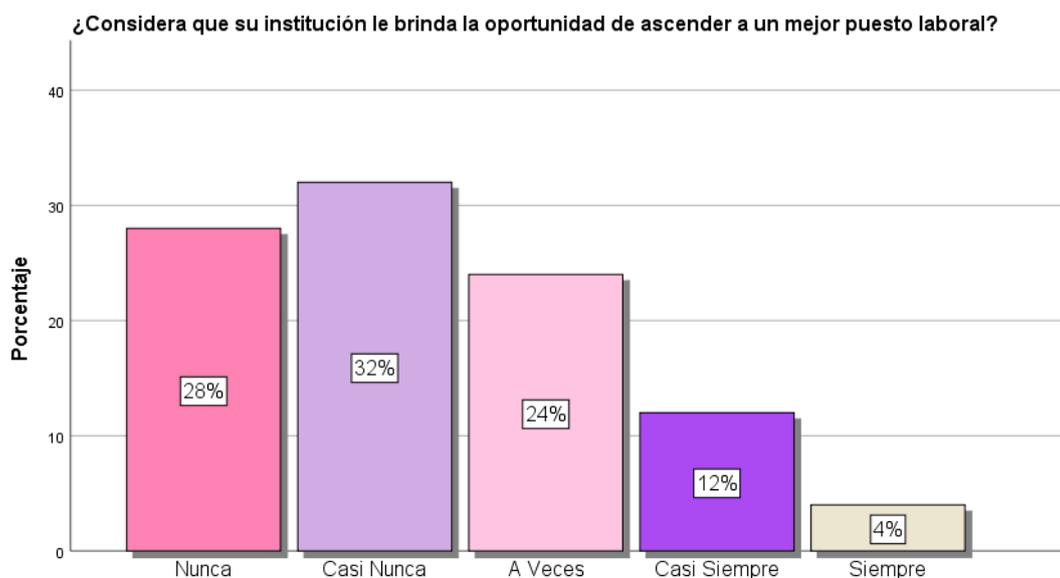
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 39 y Gráfico 40, se observa que el 40% nos manifiesta que a veces por su propia iniciativa se capacita, así mismo el 24% respondió que casi nunca, 16% considera que nunca, 12% manifiesta que casi siempre y un 8% que considera que siempre lo hace.

Tabla 40. ¿Considera que su institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28,0
	Casi Nunca	8	32,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 41. ¿Considera que su institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

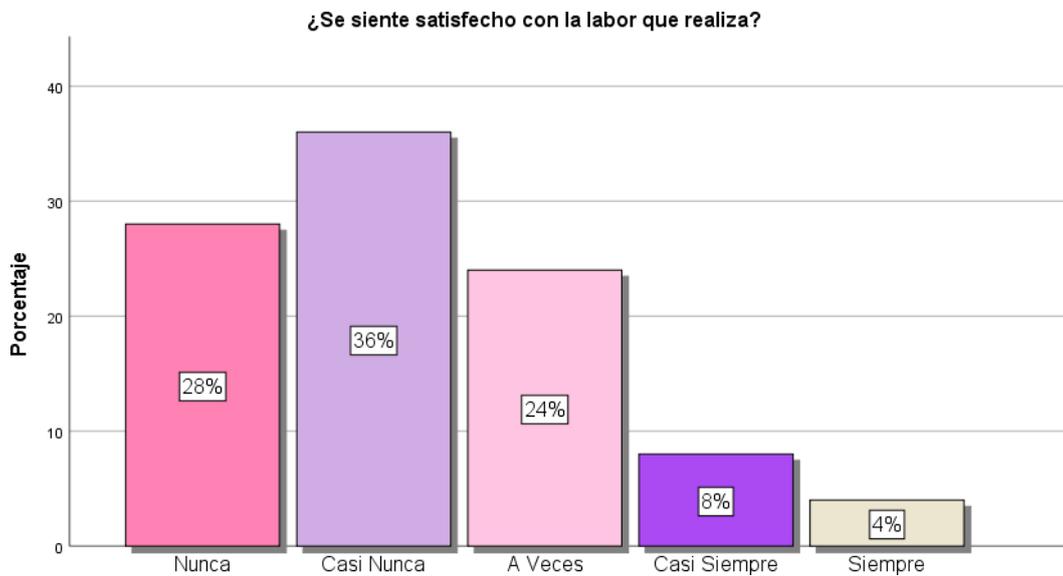
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 40 y Gráfico 41, se observa que el 32% nos manifiesta que casi nunca considera que su institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral, el 28% respondió que nunca, 24% considera que a veces, 12% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 41. ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28,0
	Casi Nunca	9	36,0
	A Veces	6	24,0
	Casi Siempre	2	8,0
	Siempre	1	4,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 42. ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

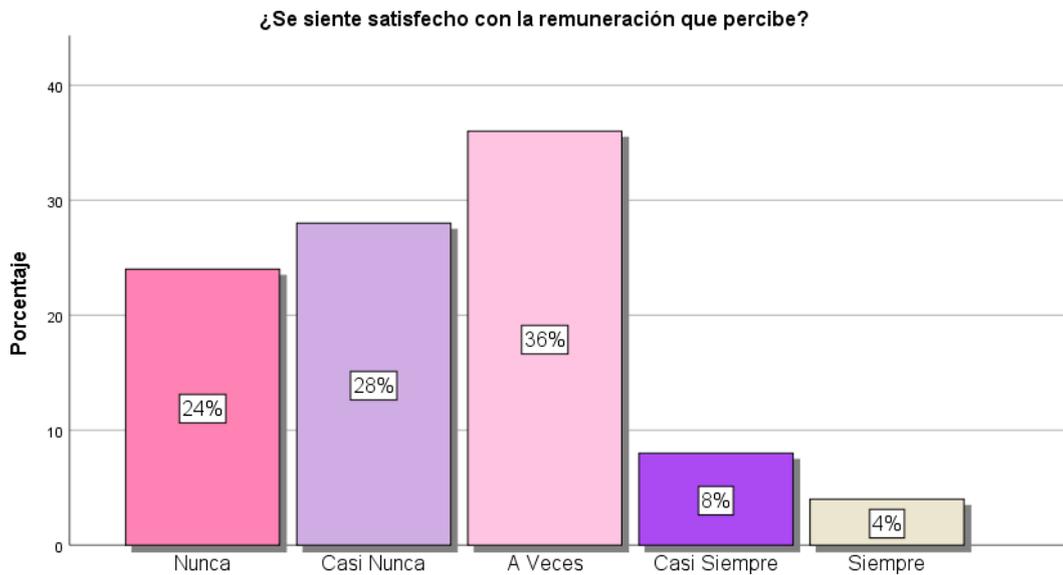
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 41 y Gráfico 42, se observa que el 36% nos manifiesta que casi nunca se siente satisfecho con la labor que realiza, 28% respondió que nunca, 24% considera que a veces, 8% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 42. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	24,0
	Casi Nunca	7	28,0
	A Veces	9	36,0
	Casi Siempre	2	8,0
	Siempre	1	4,0
Total		25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 43. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

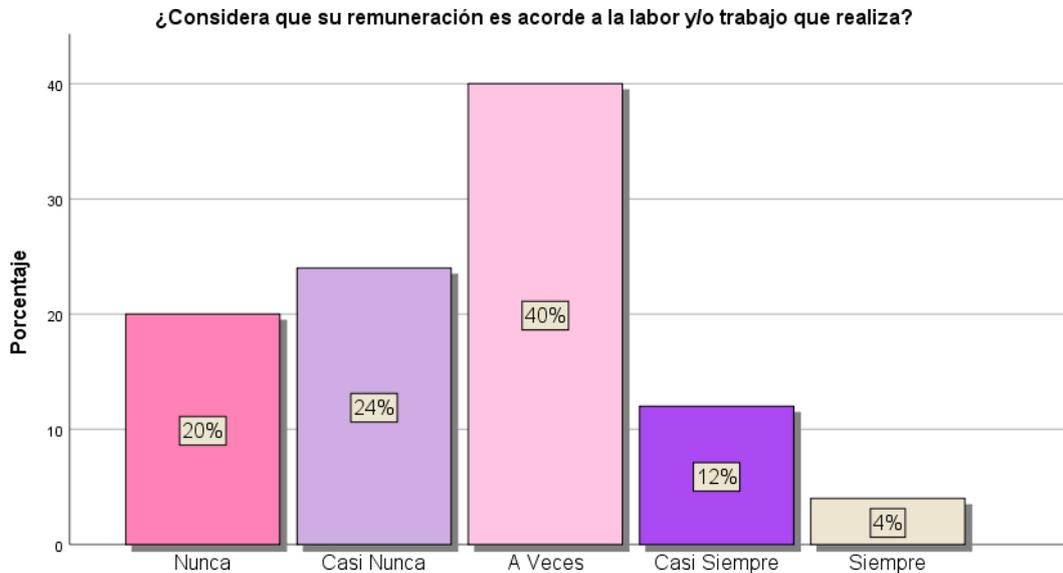
De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 42 y Gráfico 43, se observa que el 36% a veces se siente satisfecho con la remuneración que percibe, nos manifiesta el 28% que casi nunca, 24% considera que nunca, 8% manifiesta que casi siempre y un 4% que considera que siempre lo hace.

Tabla 43. ¿Considera que su remuneración es acorde a la labor y/o trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi Nunca	6	24,0
	A Veces	10	40,0
	Casi Siempre	3	12,0
	Siempre	1	4,0
	Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Gráfico 44. ¿Considera que su remuneración es acorde a la labor y/o trabajo que realiza?



Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPSS 25

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los datos que se presentan en la Tabla 43 y Gráfico 44, se observa que el 40% nos manifiesta que a veces considera que su remuneración es acorde a la labor y/o trabajo que realiza, 24% respondió

que casi nunca, 20% considera que nunca, 12% que casi siempre y un 4% que considera que siempre.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H1. Las emociones positivas se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

H0. Las emociones positivas no se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Establecemos el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ o 5%

Seleccionamos **el estadístico de prueba:** Correlación de Pearson

Al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados.

Tabla 44. Correlación entre Emociones Básicas y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral	Emociones Básicas
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,964**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Emociones Básicas	Correlación de Pearson	,964**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Cuestionario, elaboración propia con SPS25

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que, a un nivel de significancia de 0.964, Las emociones positivas se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas

a) Prueba de Hipótesis Específica1

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H1: Las emociones básicas o primarias se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

H2: Las emociones básicas o primarias no se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Establecemos el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ o 5%

Seleccionamos **el estadístico de prueba:** Correlación de Pearson

Al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados.

Tabla 45. Correlación entre Satisfacción Laboral y Emociones Básicas

		Satisfacción Laboral	Emociones Básicas
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,964**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Emociones Básicas	Correlación de Pearson	,964**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que, a un nivel de significancia de 0.964, Las emociones básicas o primarias se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021

b) Prueba de hipótesis específica 2

Formulamos las hipótesis estadísticas:

H1. Las emociones secundarias o complejas se relacionan positivamente con la la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regionalde Pasco, 2021.

H0. Las emociones secundarias o complejas se relacionan positivamente con la la satisfacción laboral de los trabajadoresde la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Establecemos el nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ o 5%

Seleccionamos **el estadístico de prueba:** Correlación de Pearson

Al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

Tabla 46. Correlación entre Satisfacción y Emociones Secundarias

		Satisfacción Laboral	Emociones Secundarias
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
N		25	25
Emociones Secundarias	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir:

Que, a un nivel de significancia de 0.938, Las emociones secundarias o complejas se relacionan positivamente con la la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

4.4. Discusión de Resultados

El objetivo principal de la presente investigación fue el de determinar el grado de relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Respecto a la hipótesis general: Las emociones positivas se

relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Podemos manifestar que, como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo que podemos concluir: Que a un nivel de significancia de 0.964. o al 96.4% Las emociones positivas si se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

Así mismo podemos manifestar que nuestro estudio guarda relación con la tesis titulada: “Influencia de la Emociones en el desempeño Laboral”, realizada por Sosa (2007) de la Universidad San Carlos de Guatemala, donde se concluye que

El grado de influencia de las emociones en el desempeño laboral, depende del manejo que los individuos posean de las mismas, el estudio demuestra que en el caso de existir equilibrio emocional se manejan efectivamente los impulsos emocionales evitando que interfieran directamente en el ámbito laboral.

Experimentar emociones positivas, por lo tanto, desarrolla espirales ascendentes de un mejor desempeño laboral. Y un hallazgo clave de los investigadores, es que su frecuencia es más importante que su intensidad.

Del mismo modo debemos de mencionar que hay una relación entre los conocimientos y las emociones, tal como lo manifiesta Ramón (2017)

Gracias a la ciencia hoy sabemos que razón y emoción guían nuestros pasos, orientan nuestras decisiones y nos permiten afrontar nuestro camino en el mundo, especialmente en lo que se refiere a la relación con los demás. Pero no siempre ha sido así: durante siglos se ha debatido sobre el predominio de razón o emoción en el ser humano. (pág. 9)

De la hipótesis específica 1, podemos manifestar que a un nivel de significancia de 0.964, las emociones básicas o primarias se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Como algún autor lo manifestaba “el cariño del empleado por la empresa no se puede comprar, se merece”.

De la hipótesis específica 2: podemos manifestar que a un nivel de significancia de 0.938 o del 93,8%, Las emociones secundarias o complejas se relacionan positivamente con la la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021. Lo cual nos conlleva a afirmar que, a mayores emociones secundarias, mayor será la satisfacción laboral del colaborador.

CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar de qué las emociones positivas se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021, toda vez que el nivel de significancia es de 0.964, lo que es menor que 0,05. Lo que nos quiere decir que el correcto manejo de las emociones positivas en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, genera una mayor satisfacción laboral (Felicidad) lo que revierte en un aumento de la productividad y por ende el cumplimiento de sus metas y obligaciones laborales. Es decir, a mayores emociones positivas, mayor será la satisfacción laboral del trabajador.
2. Que, a un nivel de significancia de 0.964, La misma que es muy alta, podemos manifestar que: Las emociones básicas o primarias se relacionan positivamente con la la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021. lo que nos quiere decir que cuanto mayores son las emociones primarias, mayor será también la satisfacción laboral del trabajador.
3. Que, a un nivel de significancia de 0.938, La misma que es muy alta, podemos manifestar que: Las emociones secundarias o complejas se relacionan positivamente con la la satisfacción laboral de los trabajadores dela Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021. lo que nos quiere decir que cuanto mayores son las emociones secundarias, mayor será también la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que, a los encargados de la gestión de personal o Recursos Humanos del Gobierno Regional de Pasco, a realizar cursos de capacitación sobre el manejo de las emociones en el entorno laboral. Considerando que es un punto fundamental para lograr una mejor satisfacción de los empleados
2. Desarrollen una mejor ambientación y distribución en las oficinas, para poder lograr mejorar las emociones positivas de sus trabajadores y que esto se vea reflejado en su satisfacción laboral y por ende en un mejor desempeño en sus labores.
3. Que, se motive a los trabajadores, estos pueden ser mediante pequeños estímulos, como felicitaciones o reconocimientos públicos por sus labores, cartas de felicitación, pequeños obsequios por la labor que realizan, cursos de capacitación ente otros.
4. Que, se propicie y disponga el trabajo en equipo, para poder lograr el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
5. Que, se trabaje con profesionales de la Psicología, para poder realizar un monitoreo acerca del manejo de las emociones de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado Romo, R. (2015). *Es emocionante saberce emocionarse*. Madrid: EOS.
- Aguado, L. (2014). *Emoción, afecto y motivación 2da Edición*. Madrid: Alianza Editorial.
- Alpizar Rojas., H. Y., & Salas Marín, D. E. (2010). El papel de las emociones positivas en el desarrollo de la Psicología Positiva. *Wímb lu*, 65-83,.
- Alvarez Chavez, L. (2018). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018. *[Tesis de Maestría]*. Trujillo: Universidad CésarVallejo, Escuela de Posgrado. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33624/alvarez_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación Mundial de las Guías Scouts. (2004). *Desarrollo Personal*. Texas: WAGGGS.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista Psicología,III(5)*, 6-46. Obteni de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Vol. Terceraedición). México: Pearson.
- Blum, M., & Naylor, J. (1976). *Psicología Industrial*. México: Trillas.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2012). *Inteligencia emocional 2.0*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado*,, 1-10. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- Cáceres Castellanos, E. L. (2018). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. *[Tesis de Licenciatura]*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8253>
- Camps, V. (2011). *El gobierno de las emociones*. Barcelona: Herder Editorial, S.L.
- Castro, S. (31 de Marzo de 2022). *Modelo Ampliación-Construcción*. Obtenido de Instituto Europeo de Psicología Positiva: <https://www.iepp.es/modelo-ampliacion-construccion/>
- Chaguaceda, C. (2014). *El mono feliz. Descubre cómo la ciencia explica nuestras emociones*. Barcelona: Plataforma Editorial.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones 9a Ed.* México: McGraw-Hill.
- Corbera, E. (2018). *Emociones para la vida. El camino hacia tu bienestar*. Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial .
- de la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *UNIMAR*(38(2)), 63-92. doi:<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- De Lutis, V. (2017). *Alcanza la satisfacción laboral, los secretos para ser feliz en el trabajo*. Zaragoza: Titivillus.
- Ekman, P. (2017.). *El rostro de la emociones. Qué nos revelan las expresiones faciales. Edición digital*. RBA Libros, S.A.
- Espada García, M. (2002). *Nuestro Motor Emocional La Motivación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology. The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*(56), 218-226.
- Fuentes Bolaños, D. L. (2021). Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al

- Talento HumanoIFTH Quito, en el año 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/8315>
- Greenberg, L. (2014). *Emociones una guía interna: Cuáles sigo y cuáles no*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Greenberg, L. S. (2014). *Emociones una guía interna: Cúales sigo y cúales no*. Bilbao: DESCLÉE DE BROUWER, S.A.
- Guelbenzu, M. (Agosto de 2013). *Definición de Relaciones Sociales*. Obtenido de Definición. mx: <https://definicion.mx/relaciones-sociales/>
- Guerri, M. (16 de Noviembre de 2021). *¿Qué son las emociones? Concepto, tipos y componentes conductuales*. Obtenido de PsicoActiva: <https://www.psicoactiva.com/blog/que-son-las-emociones/>
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio , P. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Idárraga Ballesteros, L. M., & Ramírez Noreña, A. (2021). Resiliencia y emociones positivas desde los fundamentos de la inteligencia emocional. [Trabajo presentado para optar por el título de Psicólogas,. Corporación Universitaria
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago.: RandMcNally College .
- Loitegui Aldaz , J. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra. [Tesis Doctoral]. Madrid: Universidad Complutense.
- Mozota , J., Ansorena , L., Rebollo , H., & Antolín , I. (1990). Resumen de la encuesta de satisfacción del personal en el Hospital Nacional Valdecilla. *Todo Hospital*(67), 21-28.
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Oxford University

Press México, S.A. de C.V.

Newport, C. (2016). *Enfócate*. Barcelona: Paidós.

Palermo, S. (2016). *Aprender a sentir, Educar las emociones*. Buenos Aires,: Ediciones B Argentina S.A.

Palma Carrillo, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima. Obtenido de <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>

Pérez Gonzáles, R. (2017). *Abraza tus emociones, miedo, rabia, tristeza, alegría*. Barcelona: Profit Editorial I., S.L.

Plutchik, R., & Conte, H. (1997). Circumplex models of personality and emotions. *American Psychological Association*, xi-484.

Ramón Alonso, J. (2017). *Las emociones. La base neurológica del comportamiento*. Barcelona: National Geographic.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Comportamiento organizacional (17 ed.)*. México: Pearson Educación.

Sales, I. (2019). *La cara positiva de las emociones negativas*. Barcelona: Amat editorial.

Schermerhorh, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa Wiley.

Seligman, M. (2017). *La Auténtica Felicidad*. Barcelona: Ediciones B, S. A.

Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*(55), 5-14.

Sierral, J. C., Ortegall, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal Estar e Subjetividade*.

Silva Abanto, K. M., & Perez Albitrez, J. A. (2016). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. [*Tesis de Licenciatura*]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2327>

Sosa Giron, A. S. (2007). Influencia de la emociones en el desempeño laboral. [*Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala*]. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_1494.pdf

Sosa Girón, A. S. (2007). Influencia de las emociones en el desempeño laboral. [*Tesis de Pregrado*]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/14469>

Trinidad Escandon, K. C. (2019). La motivación organizacional y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión -2018. [*Tesis de Maestria*]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Escuela de Posgrado.

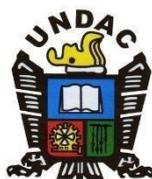
Vargas Sota, S. A. (2018). Actuación Emocional en el Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay Apurímac 2018. [*Tesis de Maestria*]. Lima: Universidad César Vallejo,

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Pinzás, J. (2012). Leer pensando: introducción a la visión contemporánea de la lectura (3.ª ed.). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Salgado, C. (2018). Manual de investigación teoría y Práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Perú. Edición, Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat
- Robbins, P. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Editorial: Pearson educación.

ANEXOS

Anexo A: Instrumento de Recolección de Datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL
ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Escuela de Formación Profesional de Administración

CUESTIONARIO

Estimado Colaborador(a)

Este cuestionario sirve para conocer su opinión y recoger datos para la tesis: **“las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021”**

La información que nos proporcionará será anónima, solo tiene fines de investigación, le agradezco por anticipado su valioso apoyo.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X, la opción que mejor refleje su opinión.
- Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial.
- No existen respuestas correctas, ni incorrectas.
- Asegúrese de no dejar ninguna pregunta sin responder.

01. Sexo.

Masculino Femenino.

02. Condición en la organización.

Nombrado

Contratado

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE EMOCIONES POSITIVAS

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	------------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Cuándo se enfada por un trabajo mal realizado, pierde el control sobre sí mismo?					
2	¿Cuándo siente ira reacciona con violencia física?					
3	¿Evita situaciones potencialmente peligrosas?					
4	¿Se siente alegre en su trabajo?					

5	¿Se siente contento con el trabajo que realiza?						
6	¿Manifiesta su alegría con sus compañeros de trabajo?						
7	¿Siente miedo a los cambios que pueden realizarse en sus labores?						
8	¿Experimenta miedo ante lo desconocido?						
9	¿Es capaz de reaccionar ante una situación de miedo extremo?						
10	¿Se siente triste y melancólico en su centro de labor?						
11	¿Considera que ocurren cosas tristes en sus labores?						
12	¿Cree que el asco tiene una finalidad funcional (potenciar los hábitos saludables, higiénicos y adaptativos)?						
13	¿Siente repugnancia con los hábitos de sus compañeros?						
14	¿le causa sorpresa las actitudes de sus colegas?						
15	¿Expresa sus emociones al instante?						
16	¿Es capaz de detectar el engaño mediante la interpretación de la expresión facial?						
17	¿Siente vergüenza por la labor que realiza?						
18	¿Considera que trabaja en una gran institución?						
19	¿Considera que el amor es el factor más importante en la vida?						
20	¿Es capaz de sobrellevar situaciones laborales que le causan aversión?						
21	¿Es empático con las emociones de los demás?						
22	¿Otorga valor a la expresión emocional de sus compañeros?						

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que sus mobiliarios con los que cuenta se ajustan a las labores que realiza?					
2	¿los equipos con los que cuenta son modernos y de última tecnología?					
3	¿cuenta con los recursos necesarios para una eficiente labor?					
4	¿Considera que existe un ambiente agradable, que le permite realizar mejor su labor?					
5	¿Las instalaciones en las que labora son cómodas y agradables?					
6	¿Son seguras las instalaciones que existen en su lugar de trabajo?					
7	¿Considera que se siente seguro y protegido en su lugar de trabajo?					
8	¿Considera que las personas con las que trabaja, muestran empatía?					
9	¿Se considera usted una persona empática?					
10	¿Considera que en su institución se busca realizar trabajo en equipo?					
11	¿Considera que existe disposición de su parte, para realizar trabajo en equipo?					
12	¿Existe una buena relación laboral con sus superiores?					
13	¿Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?					
14	¿Existe disposición de sus superiores por brindar capacitación continua?					
15	¿Considera que la capacitación es fundamental para mejorar sus habilidades y capacidades?					
16	¿Por su propia iniciativa se capacita?					
17	¿Considera que su institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral?					
18	¿Se siente satisfecho con la labor que realiza?					
19	¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					

20	¿Considera que su remuneración es acorde a la labor y/o trabajo que realiza?					
----	--	--	--	--	--	--

**Muchas gracias por su
colaboración**

Anexo B: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: CARHUAMACA CUELLAR MIGUEL ANGEL
 Cargo o Institución donde labora: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 Nombre del Instrumento de Evaluación: SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor del Instrumento: ALANIA PALACIOS YAZMIN NILDA - ROMERO CAMACHO EUGENIA

Título: "Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente					Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente									
		0 - 20					21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100									
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100							
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																				X							
2. CLARIDAD	Los problemas y objetivos, están formulados en lenguaje apropiado																								X			

10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico establecido.																															X
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

942

<p>PERRO DE PASCO SETIEMBRE 2022</p>	<p>04083058</p>		<p>999395449</p>
<p>Lugar y fecha</p>	<p>DNI Numero</p>	<p>Firma del experto</p>	<p>Teléfono N°</p>

Anexo B: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: CARHUAMACA CUELLAR MIGUEL ANGEL
 Cargo o Institución donde labora: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 Nombre del Instrumento de Evaluación: SATISFACCIÓN LABORAL
 Autor del instrumento: ALANIA PALACIOS YAZMIN NILDA - ROMERO CAMACHO EUR NINFA
 Título: "Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente					Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20					21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																		X			
2. CLARIDAD	Los problemas y objetivos, están formulados en lenguaje apropiado																		X			

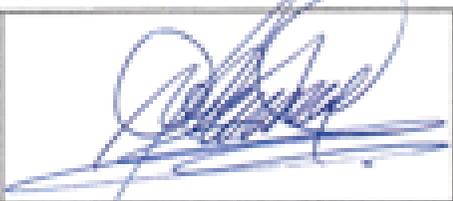
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico establecido.																															X
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

942

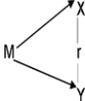
<p>OSCAR DE PASCO SETIEMBRE 2022</p>	<p>04083058</p>		<p>999395449</p>
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

El promedio de valoración es 88.5 el mismo que es considerado excelente, de acuerdo a la escala de valoración.

Cerro de Pasco, setiembre 2022	04013800		938144310
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo C: Matriz de Consistencia

Título: “Las emociones positivas y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	(X) <u>Variable Independiente</u> EMOCIONES POSITIVAS	Emociones básicas o primarias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La Ira ➤ Alegría ➤ Miedo ➤ Tristeza ➤ Asco 	TIPO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo, Aplicado MÉTODO DE INVESTIGACIÓN GENERAL: Metodocientífico, ESPECÍFICOS: hipotético –deductivo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental 
¿Cuál es la relación entre las emociones positivas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar el grado de relación entre	Las emociones positivas se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				

¿Cuál es la relación entre las emociones básicas o primarias y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar el grado de relación entre las emociones básicas o primarias y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	Las emociones básicas o primarias se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.
¿Cuál es la relación entre las emociones secundarias o complejas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021?	Determinar el grado de relación entre las emociones secundarias o complejas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.	Las emociones secundarias o complejas se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

(Y) **Variable Dependiente**
SATISFACCION LABORAL

Emociones secundarias o complejas

- Sorpresa
- Vergüenza
- Aversión

POBLACIÓN
25 trabajadores
MUESTRA.
25 personas

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DASTOS
Revisión de documentos
Encuesta

PROCESAMIENTO DE DATOS
Spss 25, Excel

