

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**TEMA:**

---

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUSTRO DISTRIBUCIONES”**

---

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.**

**Autor**

Flores Castro Cynthia Maribel

**Tutor**

Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel Mg.

**Ambato**

**2019**

i

.

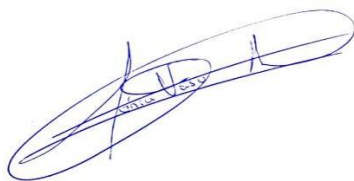
## **APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

Yo, Mónica Maribel Vasco Álvarez 1804284675, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUSTRO DISTRIBUCIONES” desarrollado por Flores Castro Cynthia Maribel, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 16 de junio del 2020



---

Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

## **Declaración de autoría**

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la carrera de Ciencias Psicológicas, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Ambato, 16 de julio del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cynthia F.', is written over a horizontal line.

---

Cynthia Maribel Flores Castro

C.C. 1804727343

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Cynthia Maribel Flores Castro, declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado “La inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones”, como requisito para optar al grado de “Psicóloga General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 16 días del mes de julio de 2020 firmo conforme:

Autor: Cynthia Maribel Flores Castro

Firma:

Número de Cédula: 1804727343

Dirección: Los Heroes y Matheu

Correo Electrónico:cinty\_hbk@hotmail.com

Teléfono: 0995235701

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUSTRO DISTRIBUCIONES, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

**Para constancia firman:**



.....  
Dra. Norma Dalinda Escobar Parra  
Presidenta



.....  
Ps.Ind. Taruchain Pozo Luis Fernando  
Vocal



.....  
Dr. Fernando Renato Betancourt Ulloa  
Vocal

**Ambato, 16 de junio de 2020**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada con mucho amor a mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, a mis abuelitos quienes han sido un apoyo a lo largo de mi carrera, a mi esposo e hijo por ser el motor para cumplir con mis metas, a mi sobrina porque con sus risas alegró mis peores días.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme a lo largo de mi carrera. A mis padres por su apoyo para lograr este objetivo. Agradezco a mi tutora Ps. Cl. Mónica Vasco por su aporte académico y ayuda constante. A sí mismo a la empresa Austro Distribuciones quienes me dieron apertura para poder realizar mi investigación.

## INDICE DE CONTENIDOS

Aprobacion del tutor del trabajo de titulacion.....	ii
Declaración de autoría.....	iii
Autorización por parte del autor .....	iv
Aprobación tribunal .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Resumen ejecutivo .....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción .....	1

### CAPÍTULO I

El problema.....	3
Contextualización (Macro, meso, micro).....	4
Antecedentes .....	7
Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica.....	8
Fundamentación epistemológica.....	9
Fundamentación Psicológica.....	10
Justificación .....	11
Objetivos .....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Marco conceptual .....	13
Inteligencia emocional .....	13
Satisfacción laboral .....	26

### CAPÍTULO II



<b>Metodología .....</b>	<b>38</b>
Enfoque investigativo .....	38
Delimitación de la Investigación .....	39
Población y Muestra.....	40
Instrumentos de investigación.....	41
Inventario de Baron ICE .....	41
Escala de Satisfacción Laboral –Perú .....	43
Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	44
Actividades.....	45

### **CAPÍTULO III**

<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
Comprobación de las hipótesis.....	49
Nivel de confianza .....	49
Grados de libertad .....	49
Datos obtenidos de la Investigación.....	50
Decisión .....	51

### **CAPÍTULO IV**

Conclusiones .....	52
Recomendaciones.....	54
Discusión.....	55

### **CAPÍTULO V**

Propuesta.....	57
Bibliografía .....	75
Anexos .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.</b> Población de estudio .....	40
<b>Tabla N° 2.</b> Interpretación Niveles de la inteligencia emocional.....	41
<b>Tabla N° 3.</b> Interpretación Nivel de satisfacción laboral .....	43
<b>Tabla N°4.</b> Inteligencia Emocional .....	46
<b>Tabla N°5.</b> Satisfacción Laboral .....	47
<b>Tabla N°6.</b> Frecuencias observadas .....	50
<b>Tabla N°7.</b> Frecuencias esperadas .....	50
<b>Tabla N°8.</b> Decisión del Chi2 .....	51
<b>Tabla N°9.</b> Plan operativo .....	60
<b>Tabla N° 11.</b> Taller Relaciones interpersonales .....	67
<b>Tabla N° 12.</b> Taller Solución de problemas .....	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b> Población de estudio.....	40
<b>Gráfico N° 2.</b> Inteligencia Emocional.....	46
<b>Gráfico N° 3.</b> Satisfacción Laboral .....	48

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:** LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AUSTRO DISTRIBUCIONES

**AUTOR:** Cynthia Maribel Flores Castro

**TUTOR:** Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo general investigar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones. Para la recolección de la información se contó con 32 personas tanto del área administrativa como operativa a quienes se les aplicó los instrumentos de evaluación el Inventario de Baron ICE y la escala de satisfacción laboral, una vez interpretado los datos se obtuvo como resultado que más de la mitad de la población presenta capacidad emocional adecuada que significa un funcionamiento emocional promedio, por otro lado la mitad de la población presenta un nivel de satisfacción laboral promedio lo que revela la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo. Con la aplicación del Chi cuadrado se obtuvo un valor de 0,405 por lo que se evidenció que no existe correlación entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis nula que menciona que la inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral. Por lo tanto se plantea la propuesta para el fortalecimiento de la inteligencia emocional proponiendo tres talleres que permita un desarrollo óptimo de la inteligencia emocional.

**PALABRAS CLAVES:** inteligencia emocional, satisfacción laboral, éxito laboral

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**THEME:** EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS INFLUENCE ON THE JOB SATISFACTION OF THE WORKERS OF THE COMPANY AUSTRO DISTRIBUCIONES

**AUTHOR:** Cynthia Maribel Flores Castro

**TUTOR:** Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel Mg.

**ABSTRACT**

The present objective of this research is to investigate the influence of emotional intelligence on the job satisfaction of the Austro Distribuciones company workers. For the collection of information, 32 people were included, both from the administrative and operational areas, to whom the evaluation instruments of the Baron ICE Inventory and the job satisfaction scale were applied. Once the data was interpreted, it was obtained that more than half of the population presents adequate emotional capacity that means average emotional functioning; on the other hand, half of the population presents an average level of job satisfaction, which reveals the presence of ambivalent feelings towards work. With the application of Chi square, a value of 0.405 was obtained, so it was evident that there is no correlation between the study variables, accepting the null hypothesis that mentions that emotional intelligence does not influence job satisfaction. Therefore, the proposal for the strengthening of emotional intelligence is proposed proposing three workshops that allow an optimal development of emotional intelligence.

**KEYWORDS:** emotional intelligence, job satisfaction, job success

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como finalidad investigar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones, Peiró (2015) menciona que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que ayudan a reconocer y manejar de forma equitativa las propias emociones y de los demás. Para Sanja (2020) refiere que la satisfacción laboral es principalmente la actitud hacia el trabajo que consta de tres componentes esenciales la cognición el comportamiento y el afecto. A continuación se muestra el contenido de la investigación estructurada por cinco capítulos:

En el capítulo I se encuentra el planteamiento del problema, la contextualización en niveles macro, meso, micro, después tenemos los antecedentes de la investigación, la contribución teórica, económica, social y/o tecnológica, las fundamentaciones epistemológica y psicológica, seguido de la justificación, el objetivo general, objetivos específicos, para finalizar tenemos el marco conceptual que describe la información de las dos variables. En el capítulo II se encuentra la descripción de la metodología haciendo referencia al enfoque, alcance, modalidad, delimitación de la investigación, población, resumen de los instrumentos de evaluación, procedimientos para obtención y análisis de datos, por último actividades. El capítulo III está integrado por el análisis de resultados que se obtienen mediante los instrumentos de evaluación para comprobar la hipótesis, se muestra el nivel de confianza, los grados de libertad y la decisión. En el capítulo IV muestra las conclusiones, recomendaciones respondiendo a los objetivos planteados, a continuación la discusión. Por último en el capítulo V se desarrolla la

propuesta en la que consta tema, justificación, objetivo general, objetivos específicos, argumentación teórica y el diseño técnico de la propuesta mediante técnicas humanistas.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

La inteligencia emocional es considerada como la habilidad para identificar, entender los sentimientos propios y prestar atención a lo que sienten los demás así optimizar las relaciones personales, en una empresa saber manejar la inteligencia emocional ayuda a mejorar la relación entre compañeros, personal del equipo o con los subordinados, favorece la resolución de conflictos de forma satisfactoria, facilita el desempeño individual en la actividad profesional, reduciendo el estrés, y la inseguridad laboral.

La satisfacción laboral en el ámbito organizacional constituye una variable que por lo general se la puede relacionar con la productividad, la misma afecta de manera positiva o negativa a la empresa en el número de ventas. Pero cabe mencionar que la satisfacción laboral forma parte de una actitud usual del individuo hacia su puesto de trabajo y no una conducta.

La inteligencia emocional probablemente afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones puesto que el Gerente refiere que los colaboradores presentan problemas en el manejo de trabajo en equipo, falta de comunicación, de liderazgo causando baja productividad y escaso desarrollo personal provocando insatisfacción laboral, la escasa IE implica poco o nulo progreso dentro de la empresa lo que podría causar cambios negativos en su área de trabajo conllevando



directa o indirectamente a que se vea afectada la satisfacción laboral esto genera disminución en las ventas al no ser perceptivos ante las emociones del cliente ni establecer un vínculo entre las necesidades de los mismos.

### **Contextualización (Macro, meso, micro)**

#### **Macro**

La importancia de la Inteligencia Emocional es más que evidente para la salud mental, al ayudarnos a gestionar las emociones, comprender nuestros estados afectivos y los de otras personas, empatizar, relacionarnos, establecer vínculos cordiales, pero no sólo eso además numerosos estudios indican que la IE podría ser el mejor indicador de triunfo para la vida que el propio cociente intelectual. De esta forma, una investigación realizada a nivel mundial en donde se menciona que el Coeficiente Intelectual puede determinar nuestro éxito en la vida en un 23%, mientras que en el caso de la IE este porcentaje crece hasta el 77% (Chernis, 2016). De la misma forma algunos estudios demuestran la importancia de adquirir habilidades emocionales ya que éstas promueven mejor liderazgo, trabajo en equipo y satisfacción laboral, así la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) propuso el modelo conocido como Healthy Workplace, que refiere una zona de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y directivos acompañan en un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores, así como la sostenibilidad del lugar de trabajo. Las personas con emociones positivas pueden

incrementar la productividad, sentir mayor satisfacción laboral o control del nivel de estrés, mientras que las personas con emociones negativas tendrán más dificultades en los elementos mencionados presentando bajas laborales.

Randstad (2017) menciona:

España el 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo. A este grupo le siguen los profesionales con formación secundaria (73%) y, en último lugar, aquellos con estudios primarios (72%). Se observa que a mayor formación, mayor es el nivel de satisfacción laboral. Cuando se analizan los datos de los tres últimos años, el informe revela que todos los colectivos registran un aumento de su nivel de satisfacción, que alcanza los 7 puntos porcentuales en el caso de los trabajadores con estudios superiores. (p.1)

## **Meso**

La inteligencia emocional y las competencias que con esta se desarrollan, son una herramienta fundamental en la vida diaria y en las relaciones con las demás. Fernández (2015) menciona que la Inteligencia Emocional ha evolucionado en los últimos 25 años como un concepto muy relevante del ajuste emocional, el bienestar personal, el éxito en la vida y las relaciones interpersonales en diferentes momentos de la vida cotidiana. En la psicología organizacional llama la atención la asociación positiva entre IE y la Satisfacción Laboral, esto ha demostrado un amplio rango de estudios en centros de trabajo variados mencionando que los empleados con mayor IE están más satisfechos en su trabajo, así según los datos obtenidos en un estudio de América Latina realizado

por Gonzales (2017) menciona “El cociente de inteligencia emocional es tan relevante para el desarrollo profesional que representa el 58% del rendimiento en cualquier tipo de trabajo y se convierte en el mayor impulsor de la excelencia personal y profesional de los individuos” (p.2). Otras investigaciones sobre la satisfacción laboral han identificado diferentes factores que influyen en la percepción que tiene el trabajador sobre su nivel de desempeño o con las actividades que realiza. Según un estudio de la consultora Hay Group (2017) menciona “hasta un 127% más de productividad presentan los directivos que se preocupan por el desarrollo de la inteligencia emocional en el trabajo” (p.2). Asimismo, la satisfacción en el trabajo es una de las variables que mejor predice el éxito laboral.

## **Micro**

En una investigación en Ecuador de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo, y Subempleo ENEMDU Feijoo (2014) se menciona “los porcentajes altos de personas contentas con su trabajo corresponden a ocupados plenos y no clasificados, los cuales tienen 83% y 88%; no obstante el menor porcentaje causado por alguna razón de deterioro en satisfacción corresponde a subempleados con 68%” (p. 72).

El Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censo (INEC, 2015) manifiesta que:

La satisfacción laboral de los trabajadores es un precursor de productividad y se estima que características personales y laborales influyen en la probabilidad del trabajador de estar satisfecho con su trabajo. En la investigación del 2007 al 2015

se revelan que el ingreso es uno de los determinantes con mayor peso junto con los beneficios laborales recibidos, constata que el cambio temporal en la satisfacción laboral está explicado por los cambios estructurales del mercado laboral ecuatoriano 40,6 % como el fortalecimiento del sistema de seguridad social y la formalización de los empleadores. Las mejoras en las condiciones laborales como horas de trabajo, beneficios laborales, entre otras explican un 40,2 % de la variación intertemporal. Un 19,2 % de la variación no puede ser explicada por el modelo (p.2).

Por otro lado en la ciudad Ambato se encuentra ubicada la Empresa Austro Distribuciones, Vintimilla, (2018) Gerente de la empresa objeto de estudio mencionó que existen varias problemáticas relacionadas con la falta de empatía, de comunicación y los liderazgos mal orientados entre los trabajadores, cabe mencionar que en esta organización no se ha indagado sobre temas relacionados con la inteligencia emocional y satisfacción laboral, así se hace evidente la necesidad de la implementación de una investigación referente a este tema con el objetivo de verificar si los problemas dentro de la empresa se debe a la falta de inteligencia emocional de cada uno de los colaboradores .

### **Antecedentes**

En una investigación referente a la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral según Restrepo (2015) obtiene como resultados que “la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en al menos un 65% evidenciado así que efectivamente, si existe una relación entre estas dos variables” (p.23)

Pereira (2014) en la investigación de nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral se obtiene como resultado que el 72% de las personas evaluadas tienen un nivel de inteligencia emocional sobre el nivel aceptable debido a que se desarrollan en un ambiente agradable, donde las relaciones interpersonales con sus jefes y pares son cordiales basadas en respeto, se les brinda constante apoyo; los 50 observados tienen un nivel promedio de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones no solo en el ámbito personal sino en el social y laboral.

Coca (2015) en su investigación sobre Inteligencia emocional y satisfacción laboral en donde se obtuvo como resultado del estudio que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral.

Cañizares (2014) menciona que los resultados obtenidos mediante una investigación sobre la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral con una muestra de 201 empleados han puesto en manifiesto que en efecto existe una correspondencia estadísticamente significativa entre los niveles globales de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

### **Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica**

La investigación es de importancia teórica por su aporte de contenido científico, puesto que el estudio de la inteligencia emocional permitirá fortalecer la satisfacción laboral, la interacción entre los trabajadores presentando un mayor incremento en ventas. La

contribución económica de esta investigación a la empresa Austro Distribuciones se da al momento de tener personal que sepa manejar y entender la inteligencia emocional, llevándolos a estar satisfechos con su trabajo lo que volverá una empresa más competente con colaboradores altamente preparados para actuar ante diferentes adversidades laborales, así incrementar el número de ventas. La contribución social se da al momento de tener un personal que sepa manejar las relaciones intrapersonales lo que permitirá afrontar demandas y presiones de su entorno laboral pero también familiar y social.

## **Fundamentaciones**

### **Fundamentación epistemológica**

El intelectualismo es una corriente epistemológica que afirma que la base del conocimiento es la experiencia y el pensamiento, sostiene junto con el racionalismo que hay juicios necesarios y universalmente válidos no sólo sobre objetos ideales sino también sobre los objetos reales, pero mientras que el racionalismo considera que estos elementos de juicio son conceptos a priori de nuestra razón, el intelectualismo los deriva de la experiencia (Díaz, 2014).

Dentro de este ámbito el individuo genera conocimientos en base a la experiencia y pensamiento, es ahí que el intelectualismo sostiene al conocimiento en las cosas que realiza el hombre y esto va generando una cadena de acciones hacia las personas las cuales están rodeadas, siendo necesario para la toma de decisiones sin dejar a un lado al pensamiento ente fundamental para la formación de ideas en base a la realidad. Fundamento epistemológico, que menciona que los accionares del ser humano se

genera mediante experiencias, que serán ejecutadas para una satisfacción tanto personal como laboral. Como tal, el conocimiento, la experiencia y el pensamiento ayuda a que la persona se relacione y comprenda los sentimientos de los demás, y la necesidad en la actualidad de que ponerse en el lugar del otro va siendo más relevante, y sobre todo con alta notabilidad en las organizaciones, para que sea tomado como un agente que facilite las interacciones de todos los miembros de la empresa. Benítez (2016) Es de gran relevancia el nivel de manejo emocional que el equipo posee dentro de su ambiente laboral, ya que al saber manejar positivamente la IE, se conseguirá solucionar problemáticas en el área de trabajo, generando una aportación significativa, fomentando y respetando resoluciones de todos quienes forman parte del área de trabajo además de una solución favorable orientado hacia un objetivo en común de todos los miembros del equipo dentro de la organización.

### **Fundamentación Psicológica**

La corriente humanista se ocupa en desarrollar el potencial humano, determinando la forma de comportarse y relacionarse con los demás, imaginando al ser humano apto para corregir cada una de sus faltas, recalcando que cada práctica vivida ayudará al crecimiento personal, cuya conducta individual serán influenciadas hacia la interacción social (Cabrera, 2015).

La visión humanistas de los negocios permite adaptar a las organizaciones no solo como máquinas de producción sino como una asociación humana, que juntas en consecuencias son capaces de producir capitales y resolver complejos problemas sociales. Es una forma natural e imprescindible de multiplicar las capacidades para

proveer los bienes y servicios que se requiere (Gorrín, 2016). Una empresa humanista tiene la oportunidad de construir equipos de trabajo eficientes para disfrutar de la cooperación y progresar en el ámbito social. Por ende, esta investigación aporta a la Psicología pues forma un problema biopsicosocial que va aumentando e influyendo en el rendimiento laboral de cada trabajador.

Esta investigación es humanista porque se basa en ver a los colaboradores como parte de la productividad, además la formación humanista de los directivos de una empresa es de valiosa ayuda en el desempeño de los trabajadores para una adecuada satisfacción laboral.



## JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta investigación radica en identificar el nivel de inteligencia emocional que puede estar afectando a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones, permitiendo conocer cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción, con esto tener un mayor incremento en ventas, así también contribuye al campo de la psicología organizacional, apoya al crecimiento personal y profesional, previene daños físicos y emocionales facilitando la relación con los demás, poseerlas evita el estrés en situaciones difíciles, además posibilita la comunicación y resolución de problemas para aprender a ser personas de éxito.

Como beneficiarios de la investigación serán los empleados y empleadores de la Empresa Austro Distribuciones de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua. Es considerada una investigación original porque dentro de la empresa no se ha realizado este tipo de investigaciones, a pesar de ser un tema actual e importante que busca favorecer las relaciones laborales, para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Resulta factible, porque se cuenta con la colaboración de las autoridades quienes proporcionarán información, espacios y tiempo necesario, para realizar el estudio investigativo con el material documental bibliográfico, herramientas web, equipos, técnicas e instrumentos que permitan la recolección de datos; además se tiene la información necesaria y respaldo por parte de la Empresa Austro Distribuciones, quien ha brindado la apertura a todo tipo de ayuda tanto para investigar, y desarrollar este proyecto.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Investigar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Austro Distribuciones.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Identificar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa.
- 2) Determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.
- 3) Diseñar una propuesta al problema encontrado en la empresa.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Los problemas actuales, personales, sociales no se deben únicamente a la falta de recursos o conocimientos sino más bien se crea por la falta de gestión de las emociones, siendo comprobado que el aporte de la inteligencia emocional contribuye al éxito en la vida. En la antigüedad las personas tenían menor preparación académica, de igual manera tenían problemas personales o dentro de la organización lo que conllevaba a la insatisfacción laboral, ahora las personas se preparan más, obtienen maestrías, PhD pero esto no ha disminuido los inconvenientes en la vida personal y laboral, esto se debe a que no han aprendido a manejar ni desarrollar la inteligencia emocional para poder ser más empáticos, manejar habilidades sociales, el estrés laboral, las relaciones interpersonales, entre otros. La mente emocional está en todo momento, siendo el comportamiento que va acompañado de las acciones, orientando hacia sus objetivos, influyendo positivamente hacia el lado humano de la persona; de esta manera se entiende a la inteligencia emocional como la destreza para comprender lo que se siente y la manera de transformar los sentimientos negativos en positivos, es decir que es una habilidad para sentir, entender y manejar emociones, incluso como una fuente motivadora que se relaciona con la tenacidad. Greaves (2014) refiere que la inteligencia emocional es la capacidad de examinar nuestros sentimientos y reconocer el de los otros, para así motivarnos a nosotros mismos, uno de los factores para tener éxito laboral es que los trabajadores sepan manejar sus sentimientos.

Zafra (2015) define al término IE refleja la fusión de dos conceptos que la componen como son la razón y emoción, actualmente los aspectos racionales y emocionales comienzan a relacionarse asumiendo que no se trata de polos opuestos, sino que ambos son sistemas complementarios, por ello se puede afirmar que siendo conceptos desarrollados de forma independiente gracias al constructo denominado IE se pueden integrar ambos aspectos fundamentales de la persona, la inteligencia y la emoción. Bermejo (2015) menciona “la Inteligencia Emocional incluye diferentes competencias relacionadas con la capacidad de entender las emociones, sentimientos, comprenderlos, y ser capaces de regular los procesos emocionales” (p.10).

Acevedo (2014) menciona que la inteligencia emocional permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los semejantes ser tolerantes con las presiones, frustraciones que se deben sobrellevar en un lugar de trabajo, hacer énfasis en la capacidad de trabajar en equipo, acoger una actitud equilibrada y social que brinde mayores posibilidades de un desarrollo personal. Para Quinto (2014) la Inteligencia Emocional se sustenta en cinco puntos importantes que son el conocimiento de las propias emociones en el aspecto más importante de la inteligencia emocional, desde Sócrates cuando explicaba que lo importante era conocerse a sí mismo, la capacidad de controlar las propias emociones donde Platón mencionaba de Sofrosyne que era el cuidado y la inteligencia en el gobierno de la propia vida; la capacidad de motivarse uno mismo es la aptitud maestra para Goleman, aunque también interviene e influye la motivación de los demás, pero lo importante es lograr el punto de la propia motivación o la que podemos conocer como la motivación trascendental; el reconocimiento de las

emociones ajenas aquí nos centramos en una de las habilidades más importantes y que pocos logran desarrollar, la empatía que resulta vital para ponerse en el lugar del otro, el control de las reacciones, el término inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar, modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.

### **Modelos de Inteligencia Emocional**

Mesa (2015) refiere que desde el desarrollo inicial del concepto hasta la fecha, existe un intenso debate sobre la definición de los modelos de IE, además de la forma de medición de los mismos, con el tiempo varios investigadores han conseguido establecer modelos de IE buscando defender la existencia de habilidades necesarias para tener personas emocionalmente inteligentes capaces de triunfar en la vida, adaptarse adecuadamente a su ambiente, dentro de las conceptualizaciones del constructo de IE encontramos dos grandes planteamientos como es el modelo de habilidad de John Mayery, Peter Salovey que consideran la IE como una forma de inteligencia en sí misma, como una pura habilidad mental; el modelo mixto de IE de Daniel Goleman y Bar-On, combina la habilidad mental, las características de personalidad, dichos modelos comparten la noción de que el intelecto por sí solo no opera de manera óptima, busca el balance entre la lógica, la emoción, entre nuestras capacidades personales, emocionales, sociales. Ojeda (2016) en cuanto a los modelos mixtos incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, ansiedad, asertividad, confianza, persistencia, por otra parte los modelos de habilidades fundamentan el constructor de IE para el procesamiento de la

información emocional, el modelo de Bar-On inteligencias no cognitivas se fundamenta en las competencias, las mismas intentan explicar como un individuo se relaciona con las personas de su alrededor, con su medio ambiente, por tanto, la inteligencia emocional con la social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales, sociales influyendo en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones así como demandas del ambiente, en este sentido los modelos hacen referencia a un grupo de conocimientos, los mismos se usan para poder enfrentar de forma efectiva la vida. Para Silveira (2014) el modelo de Ba-ron es considerado como un modelo mixto, establece que la inteligencia emocional es un amplio conjunto de habilidades emocionales, sociales influyendo en la capacidad para adaptarse, enfrentar las demandas a través de las presiones del medio ambiente. Para Flores (2016) la inteligencia socioemocional por ser un conjunto de competencias, destrezas determinan la eficiencia de los individuos para entender, comprenden a otros, expresar sus emociones, están dispuestos a afrontar la vida cotidiana, ser emocional y socialmente inteligente es comprender las emociones propias para expresarlas correctamente logrando una buena relación con los demás, esto se fundamenta en la capacidad que tiene cada persona para ser consiente de sí mismo, entender sus fortalezas, debilidades, así como la capacidad de expresar sus sentimientos, pensamientos de forma tal que no afecte a los demás; ser emocional y socialmente inteligente es tener medios para tratar eficazmente un cambio personal, social, ambiental de tal manera que sea flexible, realista para hacer frente a una circunstancia inmediatamente resolviendo problemas personales e interpersonales, también facilita la toma de decisiones.

Vargas (2016) refiere que el éxito de la inteligencia emocional depende de reconocer, aceptar, así como saber expresar adecuadamente las emociones, este modelo está compuesto por cinco componentes principales el primero es el intrapersonal integrada por la comprensión emocional de sí mismo; el segundo componente es el interpersonal sumando aquí la empatía como la habilidad para sentir, comprender los sentimientos, emociones ajenas, las relaciones interpersonales definiéndolas como la capacidad para establecer y mantener buenas relaciones afectivas; el tercer componente es la adaptabilidad conjugando la solución de problemas para afrontar situaciones adversas; el cuarto componente es el manejo del estrés englobando la tolerancia para resistir situaciones estresantes, el control de los impulsos y el último componente es el estado de ánimo en general centrado en la felicidad como un estado emocional positivo que los individuos experimentan al cumplir sus propósitos.

Mesa (2015) dentro de las habilidades intrapersonales está la auto consideración capacidad para respetarse y aceptarse a uno mismo, el autoconocimiento capacidad para comprender los sentimientos propios, la asertividad capacidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos, así como para defender los derechos propios de una manera firme; dentro de las habilidades Interpersonales está la empatía: capacidad para entender y apreciar los sentimientos de los otros, relaciones interpersonales capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias; dentro de las habilidades de adaptabilidad está la validación capacidad para validar las emociones propias, discernir entre lo experimentado a lo verdadero, la flexibilidad la capacidad de ajustarse a las cambiantes condiciones del medio, adaptando nuestros

comportamientos y pensamientos, solución de problemas capacidad para identificar, definir, generar e implementar posibles soluciones; en los componentes factoriales de manejo del estrés está la tolerancia al estrés capacidad para resistir a sucesos adversos o a situaciones estresantes, control de impulsos capacidad para resistir o demorar un impulso.

La inteligencia interpersonal según Casadiego (2015) hace referencia a la capacidad para comprender a los demás, reconocer, percibir sus motivaciones, sentimientos, estados de ánimo, esto se refiere a poder responder de una manera adecuada, esta misma inteligencia se caracteriza por la habilidad para percibir expresiones corporales y gestos, su principal característica es la habilidad para responder de manera efectiva a estas señales en la práctica, facilidad para las interacciones afectivas, en el componente interpersonal se reconocen la empatía como la capacidad de sentir, comprender, apreciar otros sentimientos, de la misma manera, este describe a la inteligencia interpersonal como polifacética, no se limita a sus habilidades políticas o sus cualidades sociales sino incluye una amplia gama de aptitudes interpersonales entre ellas las siguientes habilidades para comprender a los demás, es entender cuando las otras personas se sienten tristes, felices, enojadas, comprender no significa estar de acuerdo, simplemente escuchar, expresar sus ideas con claridad, si esto se hace de una manera adecuada, el resto de personas podrán intervenir ya que sus pensamientos son transmitidos específicamente; establecer necesidades se refiere a tener claro las necesidades de la persona y de los demás, conocer cuáles son sus propios límites, los excesos, la satisfacción está ligada a la identificación de las propias necesidades,



intercambiar información para determinar la interacción entre las personas, este debe ser empático, asertivo, influir en los otros de manera positiva determinado por la confianza, seguridad generada por la persona; resolver conflictos es una característica de las habilidades sociales de forma adaptativa e integrada logrando la resolución del mismo; trabajar en equipo facilita la cohesión e identificación con el grupo, si hay aceptación en el grupo el trabajo será más efectivo.

Céspedes (2014) refiere que los autores Salovey y Mayer en el año de 1990, fueron los primeros en definir la inteligencia emocional como un subconjunto de la inteligencia social comprendiendo la capacidad de monitorear, regular los sentimientos propios, ajenos con el fin de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción. Para que un individuo tenga estabilidad emocional, sienta calma, confianza, optimismo, sea proactiva existen cuatro habilidades fundamentales, la habilidad para percibir, asignarle un valor, expresar emociones para acceder a sentimientos que simplifiquen el pensamiento, y comprender emociones de otro, regular las emociones propias, la de percepción emocional en donde las personas reconocen, exploran sentimientos, , reconocen la de los demás y distinguiendo las diferentes emociones mediante la expresión corporal; la facilitación o asimilación emocional que comprende la capacidad para tener en cuenta los estados de ánimo y utilizarlos en todo proceso cognitivo con el propósito de facilitar el razonamiento para la apropiada toma de decisiones; la comprensión emocional consiste en la habilidad para entender los estados de ánimo, de igual manera su relación causa efecto, permitiendo interpretar oportunamente el significado de las emociones para resolver conflictos; la regulación

de la misma, moderando las negativas poniendo más énfasis en las positivas de modo que se pueda sacar ventaja en función de su utilidad.

De acuerdo al Modelo de Mayer y Salovey (como se citó en López, 2014) define la IE como un conjunto de destrezas en donde se puede descubrir, apreciar, expresar emociones con exactitud, para acceder o crear emociones que promuevan el desarrollo de ideas; la habilidad de comprensión, el conocimiento emocional para regular emociones promoviendo un crecimiento emocional intelectual. Para Jordán (2016) entiende este modelo como aquellas habilidades de percepción emocional, valoración, expresión de las emociones llamada también atención emocional, fortaleciendo destrezas de reconocer e identificar las mismas en los estados físicos, sentimientos, pensamientos de uno mismo, para luego evaluar emociones en otras personas así como objetos tales como bocetos, obras de arte, a través del lenguaje, sonido, apariencia, conducta, el ser humano es capaz de expresar las necesidades relacionadas con estos, discrimina expresiones precisas o imprecisas, honestas o deshonestas de las emociones, este aspecto refleja la capacidad del individuo para percibir y comprender las emociones de las personas que los rodean, incluye también las habilidades que se van desarrollando.

Andalucía (2016) el modelo de Goleman llamado también modelo de competencias emocionales, facilitan a las personas el manejo de las mismas, propio y hacia los demás, como rasgos de personalidad, consideradas componentes de la IE especialmente las que involucran la habilidad para relacionarse con los demás, por lo tanto es considerado como un modelo de tipo mixto.

## **Competencias Básicas**

Existen distintas clasificaciones de la inteligencia emocional esto hace referencia a la capacidad de mantener un control adecuado sobre las emociones, manejo correcto de los sentimientos, las relaciones personales positivas, el autocontrol formando las bases de la inteligencia emocional. Heras (2015) describió los diferentes componentes de esta inteligencia, el autoconocimiento emocional como el conocerse a uno mismo, los sentimientos, emociones, la autorregulación ayuda a estar tranquilos en situaciones adversas, tanto en el hogar como en el medio en el que se desenvuelve, así mismo, como factor determinante en el desarrollo de esta inteligencia se encuentra la automotivación, todo el potencial orientado a un mismo objetivo de forma constante, de igual forma la capacidad de generar empatía, reconocer los sentimientos propios y de los demás, esta habilidad permite relacionarse de una forma directa, funcional con las personas que lo rodean, las habilidades sociales, la capacidad de conectar con los demás resultan imprescindibles para el vínculo afectivo social.

Goleman (como se citó en Hoffman, 2016) quien afirma que la inteligencia emocional está compuesta por cinco componentes fusionados para poder enlazar de forma directa o indirecta con las otras inteligencias, estos son de gran apoyo a la inteligencia emocional; la autoconciencia ayuda al individuo a examinar sus emociones; la autorregulación busca desarrollar la habilidad de dominar los sentimientos en un momento determinado; la automotivación que alienta al logro de metas, objetivos personales; la empatía se vuelve necesaria para reconocer cuando los individuos pasan necesidades, se las asume como propias; finalmente las habilidades sociales ayudan a

relacionarse con las demás personas, formar un desarrollo profesional y personal apropiado, de esta manera la inteligencia emocional reúne varios elementos con que el sujeto logra controlar sus impulsos emocionales.

Coca (2014) menciona que en las habilidades sociales son importantes siete factores como son la influencia es decir el uso de tácticas efectivas de persuasión, la comunicación encargada de transmitir mensajes claros, precisos, convincentes; el manejo de conflictos basándose en negociar con el fin de resolver desacuerdos; el liderazgo generando influencia positiva en los seguidores, la canalización de cambios que consiste en provocar, fomentar, manejar situaciones diferentes, crear lazos interpersonales, la colaboración basada en la intervención para trabajar con otras personas alcanzando objetivos compartidos y por último las capacidades de equipo que fortalecen la identidad además de promover a todos los miembros hacia una cooperación activa.

Martínez (2015) dentro de la inteligencia emocional una de las habilidades principales es la empatía, que permite apreciar los sentimientos de los demás, fomentar que se sientan acompañados, al desarrollar esto basta con abrir la mente para poder entenderla vida de la otra persona desde su perspectiva y no con los propios ojos, para que esta empatía se desarrolle se tienen que dejar de lado los juicios personales así el sujeto puede tener una actitud de comprensión con el otro, requiriendo esfuerzo tanto objetivo como racional llevando a cabo el proceso.

Según Costa (2013) afirma que:

La empatía se considera uno de los principales factores para lograr relaciones interpersonales exitosas, ya que además de poder entender a otra persona desde un nivel espiritual, también permite potenciar las propias emociones y sentimientos, la empatía es una capacidad que realmente se desarrolla. (p.16)

Para Quinto (2014) es significativo resaltar que la IE es la responsable de que las personas posean las habilidades emocionales e intelectuales en equilibrio en las relaciones interpersonales desempeñando cualquier tarea a su cargo, a través de ellas lograr el éxito profesional, personal, familiar, aprendiendo a aprovechar las destrezas que implican ser emocionalmente inteligente, en primer lugar identificar las emociones en uno mismo y en los demás permiten mejorar la comunicación, el conocimiento de las mismas se refleja en el vocabulario propio, en la capacidad de realizar análisis de emociones futuras, por último se debe conducir las emociones, dado que contienen información e influyen en el pensamiento, es necesario incorporarlas de forma perspicaz en el razonamiento, el modo de solucionar problemas, los juicios, la conducta; la principal función de las emociones consiste en ser la guía para poder elegir respuestas ante las diferentes situaciones de la vida, un similar acontecimiento consigue producir distintos sentimientos y su expresión generar otras realidades, en general, todo sentimiento aunque no se exhiba abiertamente, es una comunicación que influye en la naturaleza de los vínculos que construimos con los individuos que nos rodean. Camacho (2015) refiere que las emociones son un estado interno del organismo provocado por la respuesta interna de una persona ante un estímulo percibido como agradable o desagradable, la emoción repercute considerablemente en la toma de

decisiones, ejecución de la conducta, al ser un proceso neuronal de corta duración que permite al sujeto se adapte a su entorno, involucrando cogniciones, actitudes y creencias que percibe de una situación, estas están ligadas a reacciones fisiológicas que ponen en alerta al cuerpo ante un estímulo significativo y reacciones conductuales permitiendo conocer el nivel de agrado o desagrado experimentado ante el mismo, las personas responden de manera distinta a estímulos idénticos que provocan emociones, en algunos casos esto se atribuye a la personalidad del individuo porque difieren en su habilidad innata de expresar emociones, el uso perspicaz de las mismas de forma intencional hacen que trabajen para nosotros con el fin de ayudar a guiar el comportamiento.

Martin y Boeck (2015) indican que el reconocimiento de las propias emociones es el fin de la competencia emocional, de igual manera quien aprende a percibir las, identificarlas, aceptarlas puede dirigirlas, para esto es necesario prestar atención a señales emocionales, reconocer sus desencadenantes, es fundamental buscar lo que el cuerpo manifiesta y averiguar que desencadena las mismas.

Segovia (2015) la inteligencia es la capacidad integral de un individuo para desenvolverse con propósito, tener pensamiento razonado, relacionarse eficazmente con el medio en el cual se desarrolla, convirtiéndose en un mecanismo neural que se activa cuando se presentan determinados tipos de información ya sea interna o externa; las competencias básicas son las capacidades adquiridas basadas en la IE dando lugar a un desempeño laboral destacado manejando de manera correcta la autoconciencia la autogestión, la habilidad social, la empatía **que** son determinantes en el desarrollo,

además se convierte en características que se desarrollan a lo largo de la vida y están determinadas por el aprendizaje y la experiencia.

Según Saarni (2015) menciona ocho competencias siendo la primera la conciencia emocional de uno mismo ser responsable de los procesos emocionales, la segunda la habilidad para descifrar y entender las emociones de los demás, la tercera la habilidad para usar el lenguaje así como expresiones propias de la emoción, la cuarta la capacidad de empatía, la quinta tiene que ver con la autopresentación, la sexta es saber resolver situaciones adversas y estresantes, la séptima es tener conciencia de la comunicación emocional en las relaciones, por último la capacidad de la autoeficacia emocional.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral es de gran importancia en el mundo organizacional ya que es necesario tener colaboradores con excelente actitud hacia el trabajo, esto se obtiene mediante las experiencias positivas laborales, un clima laboral apropiado, el trato adecuado por parte de los altos mandos es una de las principales causas por las que un trabajador se mantiene en una empresa desempeñándose de forma correcta, eficaz porque a su vez recibe una remuneración acorde al esfuerzo y actividades que realiza mejorando la productividad. Judge, Weiss, Kammeyer, Mueller y Hulin (2017) mencionan que “la satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral” (p.1).

Salazar (2013) la satisfacción laboral se refiere a las actitudes, valoraciones personales de las experiencias organizacionales, al estado agradable o positivo consecuente de la práctica profesional, la satisfacción es alcanzado mediante requerimientos y exigencias individuales a través de su labor, la satisfacción laboral no solo depende de niveles salariales sino más bien del significado que el trabajador le dé al mismo, el lugar de trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona o todo lo contrario, a su vez Andresen, Domsch y Cascorbi (2017) la definen como un estado emocional positivo resultante de la experiencia del trabajo, esto es alcanzado compensando incuestionables exigencias individuales a lo largo de su trabajo.

Vega y Martínez (2015) refieren la SL es la consecuencia de la apreciación de cada individuo con su trabajo, la diferencia entre lo que el colaborador desea dentro del



ámbito laboral y lo que verdaderamente tiene, se puede resaltar que de forma individual los trabajadores tienen un punto de percepción distinta de satisfacción laboral. Zayas, (2014) mencionan que la satisfacción del trabajo es consecuencia de la valoración cognoscitiva y afectiva de lo que uno observa de las características del trabajo en su medio.

Al referirnos a satisfacción laboral se debe tener en cuenta el valor de promover bienestar y salud en las distintas empresas, a pesar de que su implementación tenga algo de dificultad en la parte de percepción individual o agrupada de los implicados. Los valores para Robbins (2014) es: "... el ajuste entre el individuo y la organización también examinan si los valores de los individuos coinciden con la cultura de la empresa. Un buen ajuste de este tipo predice satisfacción laboral, compromiso con la organización y baja rotación" (p. 151).

Andrade (2015) es fundamental revisar las bases teóricas respecto a los valores organizacionales en referencia a las creencias y principios de las actividades propias de la organización, con el objeto de conseguir el bienestar de todos los que conforman la institución, este tipo de valores están establecidos a través de la misión y visión institucional haciendo que cada uno de los integrantes de la empresa se sientan comprometidos de tal manera que se desarrolle un sentimiento de pertenencia, el identificar adecuadamente los valores del trabajador como individuo, dar una explicación respecto a sus comportamientos, actitudes, sobre todo en la percepciones lo que probablemente permita tener un desempeño y satisfacción laboral adecuados, si estos son compatibles con los valores de la compañía en la que se desarrolla.

## **Niveles de la Satisfacción Laboral**

Se puede establecer dos tipos de análisis de satisfacción, por un lado la satisfacción general es indicador promedio que consigue sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo, y el segundo tipo es la satisfacción por facetas es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones, supervisión recibida, compañeros, políticas; la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Muñoz (2016) refiere un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede suplir carencias existentes en áreas determinadas, de forma que las fases puedan ser niveladas y condicionadas por otras.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Díaz y Farro (2017) las dimensiones de la SL son clasificadas de acuerdo con los diferentes modelos o teorías, los factores que considera el cuestionario Font-Roja, son la satisfacción con el puesto de trabajo donde se describe este indicador como el grado de satisfacción que experimenta un individuo condicionado por su puesto de trabajo, así mismo la responsabilidad que tiene el profesional en su ámbito de trabajo es uno de los factores que dan mayor agrado ya que se siente una persona indispensable en su sitio. López (2016) las situaciones cotidianas en las que se desempeñan los trabajadores como el exceso de carga de trabajo, los niveles elevados de responsabilidad, la ambigüedad del rol, causan insatisfacción, siendo esta situación muy preocupante por el absentismo laboral, las alteraciones que se originan en las relaciones con los

miembros del equipo, y sobre todo, por la incapacidad de realizar de manera correcta sus actividades. Cifuentes y Manrique (2014) la competencia profesional es el grado en el que la persona cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, la insatisfacción se genera por tareas que no guardan relación con su profesión, como trámites innecesarios que ocupan su tiempo lo que provoca menor espacio para las actividades que si son propias del cargo. Rodríguez, Gómez y De Dios del Valle (2017) describen la presión del trabajo como el grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, por otro lado, el exceso de trabajo, la falta de tiempo son razones de insatisfacción laboral e incluso el abandono de la profesión, se ha asociado con la insatisfacción laboral, el estrés y el burnout. Díaz y Farro el (2017) la promoción profesional es el grado donde el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, hacen referencia a las oportunidades de progreso, son situaciones para superarse, acceder a otro nivel, expectativas de capacitación, desarrollo como la rotación de puestos, pasantías, o liderar proyectos y ser reconocidos.

Iriarte (2014) el aumento en las horas de trabajo y el escaso reconocimiento por parte de sus superiores provoca insatisfacción en el profesional, que influirá en la forma en que brinda el servicio. Sánchez (2016) los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia puesto que son factores que influyen y determinan la satisfacción laboral pues compensan las necesidades fisiológicas de la persona.

Según Cifuentes y Manrique (2014) hablan sobre las relaciones interpersonales con sus jefes de acuerdo a inventario del Font-Roja, este tipo de relaciones explican el grado en el que el individuo considera lo que sus jefes esperan de él, esto se da en la medida que el jefe es observado por el trabajador como quien le brinda apoyo e igualdad, evitando la toma de decisiones sin considerar al trabajador; refieren que uno de los factores que afectan el grado de satisfacción vinculados a las relaciones interpersonales con los superiores o compañeros son los conflictos.

Sánchez (2016) se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación o rechazo al jefe, la reacción de los trabajadores hacia su dirigente dependerá de las características de ellos así como del jefe, en ese sentido, la única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración, los empleados con líderes más tolerantes y considerados se sienten más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados, por tal motivo los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la apreciación del líder.

Sobrequés (2014) las relaciones interpersonales con sus compañeros, el grado de satisfacción que provoca las relaciones con los colaboradores de trabajo se constituyen en la mejor ayuda, el soporte quienes le brindarán importantes refuerzos sociales, favorecerán su adaptación, las buenas relaciones es uno de los factores de mayor protección frente al estrés laboral y aumenta el grado de satisfacción e ilusión por el trabajo, es importante una comunicación efectiva en el que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, la ayuda mutua para superar las dificultades,

afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño, el beneficio de quienes reciben sus servicios. Rodríguez, Gómez y De Dios del Valle (2017) las características extrínsecas de estatus es el grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel remunerativo como, a nivel de independencia de la organización, desempeño del puesto de trabajo, la autonomía en la toma de decisiones, es un aspecto satisfactorio que suele estar relacionado con la responsabilidad que le asignan, se siente preparado para la realización de sus actividades que corresponde a su profesión, quiere que los demás profesionales reconozcan su labor y dedicación. Respecto a las remuneraciones e incentivos Díaz y Farro (2017) mencionan que las empresas deben ofrecer incentivos monetarios y no monetarios, siendo estos una motivación para que el desempeño y la satisfacción de los trabajadores sea mejor, por el contrario, si consideran recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tienden a surgir la insatisfacción en el trabajo, el status significa reconocimiento y seguridad, proporcionando mayor libertad a la vida humana ya que por ellos se puede adquirir otros valores.

Marquina (2014) la monotonía laboral es el grado en que afecta a la persona la rutina de las relaciones con los compañeros, la escasa variedad de trabajo, la cantidad de responsabilidad a un ritmo incesante, las actividades por lo general tienen como común denominador la brevedad, la variedad, el mejoramiento de los procesos de atención; además, su labor se enfoca en la acción, muy pocas veces en la reflexión.

### **Factores de insatisfacción**

Algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente, las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona. Robbins y Coulter (2014) hay casos en que los trabajadores ven disminuidos sus deseos profesionales, para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social; a través del trabajo también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos, en algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica, sin embargo, en varios casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven reducidas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario disconforme con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes, es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente, esta respuesta negativa o rechazo que implica la insatisfacción dependerá en gran medida de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona, hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso de depresión al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Gonzales (2014) alguno de los posibles factores causantes de la insatisfacción laboral del trabajador son el no sentirse involucrados con la empresa lo que causa un gran número de errores, la baja calidad del trabajo, siendo así los mejores talentos acaban

marchándose a la competencia, la remuneración puesto que para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad; la mala relación con los compañeros o jefes, las actitudes prepotentes, desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de una mal ambiente laboral; la escasa o nula posibilidad de promoción para que los colaboradores se sientan que están laborando en un lugar donde no hay posibilidades de desarrollo personal, profesional; las malas condiciones laborales, falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes son algunos de los factores que crean sensación de malestar, fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar; la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral es uno de los grandes problemas puesto que las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales en donde las personas puedan cuidar, atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores, enfermas o niños pequeños.

Según García (2015), los factores que influyen en el valor de la recompensa son considerados por la organización acorde a la satisfacción interna y externa de los trabajadores, así como clientes respectivamente, la probabilidad de que un esfuerzo por parte de los trabajadores se ejecute es directamente proporcional a la cantidad de recompensas otorgadas, es decir las mismas se perciben en función del cumplimiento ejecutado.

Moreno, Prado y García, (2014) los empleados deberían incrementar su esfuerzo a medida que lo vinculen con sus recompensas, a mayor estímulo mayor esfuerzo

realizarán, en lo que al rendimiento concierne, fijándose en las capacidades, rasgos personales, percepciones del rol en el trabajador, Porter y Lawler (2014) hablan de predicciones en el ámbito de la satisfacción, la puntualizan como el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo, el trabajador percibe la relación esfuerzo recompensa, todo esto en busca de satisfacer sus necesidades y expectativas individuales, la baja autoestima se detalla como el déficit que posee un individuo sobre sus capacidades innatas o adquiridas, además del valor, así como de la efectividad en la cumplimiento del trabajo.

Para Castillo (2016) hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo, algunas causas principales que producen insatisfacción laboral como es el salario bajo, para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo, la mala relación con los compañeros o jefes suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros, en el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada hacia sus subordinados o por grandes exigencias, cumplimientos de funciones que no le competen al empleado, incluso por envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura, las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo; escasa o nulas posibilidades de promoción provoca que una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales se encuentre estancada en su puesto



de trabajo observando cómo pasa el tiempo sin llegar a prosperar ni a ascender de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba, se produce un desequilibrio entre lo que ella deseaba y lo que ha obtenido realmente; personas inseguras que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades, aptitudes para desempeñar un trabajo, sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción; la dificultad para adaptarse al ambiente laboral se da en trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o se aburren de su trabajo con rapidez o porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo, se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo; las malas condiciones laborales provocan insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo inestable o rutinario; las circunstancias personales y laborales, aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional, igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias que así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

Según Manane (2014) la satisfacción laboral se produce cuando el ambiente de trabajo estimula las características intrínsecamente motivadoras, menciona cinco aspectos

relevantes del trabajo tales como las habilidades, identidad de la tarea, importancia de la misma, autonomía, retroalimentación, influenciados en tres estados psicológicos los cuales son la dimensión del trabajo central, estados psicológicos críticos, los resultados personales, laborales, los estados psicológicos conducen a una serie de posibles resultados que incluyen la satisfacción laboral, por lo tanto, desde el punto de vista de una organización, se cree que al mejorar las cinco características centrales, antes mencionadas, el trabajo conducirá a un mejor contexto laboral y una mayor satisfacción laboral.

Yáñez, Arenas y Ripoll (2015) la motivación laboral es un aspecto que no puede faltar entre los colaboradores, supone un cambio específico a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo, uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso, al tener empleados motivados fácilmente se verá empleados comprometidos.

### **Consecuencias de la satisfacción laboral**

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia, ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida, puede estar relacionada indirectamente con la salud mental, jugando un papel importante en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones puede afectar a otros comportamientos laborales en la organización, una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, Pujol (2015) los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral,

las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son la inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentes, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2014), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización, existen diferencias que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

#### **Enfoque Investigativo**

La presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, es cualitativo porque determinan las distintas cualidades positivas y negativas de las dos variables de estudio, de igual manera es cuantitativo porque sigue una serie de pasos iniciado por una idea, visualización del alcance del estudio para lo cual se elaboran hipótesis, se selecciona la población posteriormente se recolecta datos para poder analizarlos mediante métodos estadísticos sobre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

El alcance de la investigación es exploratorio porque ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos al obtener información para realizar un estudio más completo de datos para el conocimiento general de la problemática, así establecer un precedente para investigaciones futuras, además es descriptiva puesto que busca especificar las propiedades de las dos variables de estudio es decir se buscará la mejor manera de detallar las características de la inteligencia emocional que poseen los trabajadores de la empresa así como la satisfacción laboral y además es correlacional ya que permite determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral dentro de la empresa Austro Distribuciones lo que permitirá comprobar las hipótesis.

La modalidad de esta investigación es bibliográfica puesto que se obtendrá información de fuentes de carácter confiable y de datos fundamentados de manera teórica en el cual se podrá corroborar la información sobre la temática, es de campo ya que se recolectara los datos directamente con la población, así se revisaran las variables obteniendo datos útiles para el estudio.

### **Delimitación de la Investigación**

**Campo:** Psicología

**Área:** Organizacional

**Aspecto:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral

### **Delimitación espacial**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

**Lugar:** Empresa Austro Distribuciones

**Delimitación Temporal:** 2018-2019

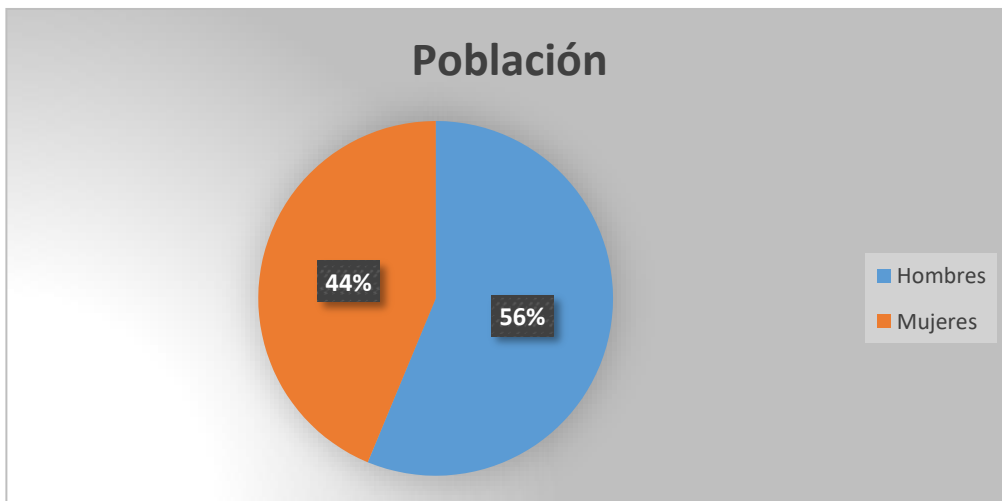
## Población y Muestra

La población de esta investigación será realizada con los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones que en la actualidad está conformada por 32 colaboradores que se encuentran laborando tanto en la parte administrativa como operativa.

**Tabla N° 1.** Población de estudio

<b>Población</b>	<b>Número de trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombres	18	56%
Mujeres	14	44%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Bibliográfica  
Elaborado por: La investigadora



**Gráfico N° 1** Población de estudio  
Fuente: Investigación Bibliográfica  
Elaborado por: La investigadora

## **Instrumentos de investigación**

### **Inventario de Baron ICE**

Ramirez (2018) refiere la administración es individual o colectiva, se aplica a personas de 15 años en adelante, la estructura factorial es de un coeficiente emocional total, 5 factores componentes, y 15 subcomponentes.

### **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad se basa en la consistencia interna del inventario total que es muy alto 0,93 para los componentes del I-CE, oscila entre 0,77 y 0,91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad 0,48, de independencia y solución de problemas 0,60, los trece factores restantes arrojan valores por encima de 0,70. La validez del coeficiente emocional total mediante el Alfa de Cronbach fue de 0,93.

**Tabla N° 2.** Interpretación Niveles de la inteligencia emocional

---

<b>Niveles</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Interpretación</b>
----------------	-------------------	-----------------------

---

Capacidad emocional muy desarrollada	116 y más	Buena capacidad emocional, las habilidades emocionales que están siendo medidas son adecuadas, bien desarrolladas y que funcionan de manera eficiente, las personas se encuentran en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismo y son bastante exitosos en el desarrollo de su potencial, estos individuos entienden la manera cómo se sienten los demás generalmente tienen éxito para relacionarse con las personas, son buenos manejando situaciones estresantes y rara vez pierden el control, son realistas, asertivas y tienen bastante éxito al resolver los problemas del entorno.
Capacidad emocional adecuada	85 – 115	Funcionamiento emocional promedio, típicamente saludable, moderada capacidad de desarrollar su potencial.
Capacidad emocional por mejorar	84 y menos	Expresan deficiencia y plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno, señalan a individuos que no están en contacto con sus sentimientos, se sienten mal acerca de ellos mismos y fracasan en el desarrollo de su potencial., no entienden la manera cómo se sienten otras personas ni tienen éxito para relacionarse con los demás. Son inadecuados manejando la tensión, irrealistas, inseguros y no saben resolver los problemas, son infelices y tienen una visión negativa de la vida.

---

**Elaborado por:** La investigadora  
**Fuente:** Inventario de BarOn (I-CE)



### **Escala de Satisfacción Laboral –Perú**

Ruiz (2017) menciona que la forma de aplicación es de manera individual y colectiva, evalúa el factor general de satisfacción, permite un diagnóstico de la actitud hacia el trabajo, identificando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems tanto positivos como negativos agrupados en cuatro factores que son significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

### **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad se estimó con el método de consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach en donde se obtuvo un correlación de 0,84 y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman con un puntaje de 0,81 los cuales avalan la confiabilidad del instrumento. La validez de contenido se da mediante la estimación de factores con el coeficiente de Spearman Brown donde se evidenció correlaciones positivas y significativas.

**Tabla N° 3.** Interpretación Nivel de satisfacción laboral

<b>Niveles</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Interpretación</b>
Muy satisfecho	117 o más	Revela que el trabajo está asociado con evaluaciones positivas y que el ambiente organizacional es de positiva influencia.

Satisfecho	103 – 116	Revela que si bien existe evaluaciones positivas pueden existir sentimientos disonantes que arriesgan la actitud hacia el trabajo.
Promedio	89 - 102	Revelan presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que afectan la actitud hacia el trabajo en cuyo caso conviene confrontar ideas y posiciones hacia el trabajo a fin de reorientar la disposición hacia la actividad laboral.
Insatisfecho	75 – 88	Evidencia la existencia de aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos hacia el trabajo
Muy Insatisfecho	74 o menos	Refiere a demás de la carga afectiva negativa, la existencia de elementos organizacionales de negativa influencia.

---

**Elaborado por:** La investigadora  
**Fuente:** Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

### **Procedimientos para obtención y análisis de datos**

Esta investigación se desarrollará mediante algunos pasos el primero el planteamiento del tema de investigación con objetivos a partir de los problemas encontrados en la empresa en la recolección de la información, posteriormente se solicitó el respectivo permiso del gerente para la aplicación de los reactivos psicológicos que son el Inventario de inteligencia emocional y la Escala de satisfacción laboral, el siguiente paso es el ordenamiento de la información obtenida, calificación de los test, tabulación, análisis de resultados para poder desarrollar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **Actividades**

En primera instancia se acudió a la Empresa Austro Distribuciones para tener una entrevista con el gerente en donde se dialogó sobre la problemática de la institución, en una segunda reunión se dio a conocer el tema de la investigación, se entregó una solicitud de la Universidad hacia el Gerente con la aprobación del mismo, después se programó con la Contadora la fecha y hora en que serán evaluados los trabajadores, se convocó a todo el personal a la sala de reuniones para que conozcan sobre la problemática de estudio, y los reactivos psicológicos que se les aplicarán, con los resultados obtenidos se realizó la tabulación, a continuación a través del Chi cuadrado se determinó que no existe una relación entre las variables formuladas.

### CAPITULO III

#### ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### Diagnóstico de la situación actual

Tabla N°4. Inteligencia Emocional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad emocional por mejorar	10	31,3
Capacidad emocional adecuada	21	65,6
Capacidad emocional muy desarrollada	1	3,1
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

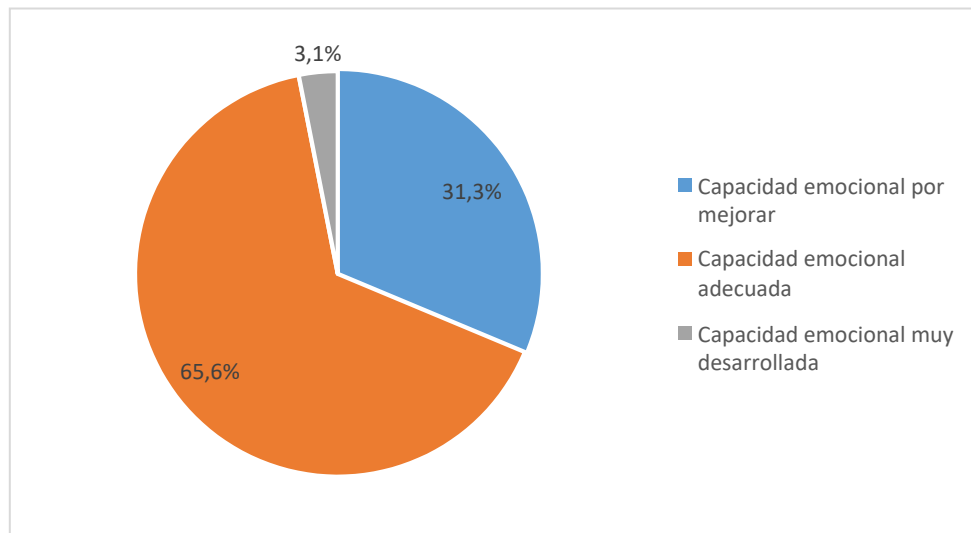


Gráfico N° 2. Inteligencia Emocional

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

#### Análisis e Interpretación

Mediante el estudio realizado se logró determinar que la minoría de la población presenta una capacidad emocional muy desarrollada que significa que las habilidades emocionales son adecuadas, bien desarrolladas, funcionan de manera eficiente, las

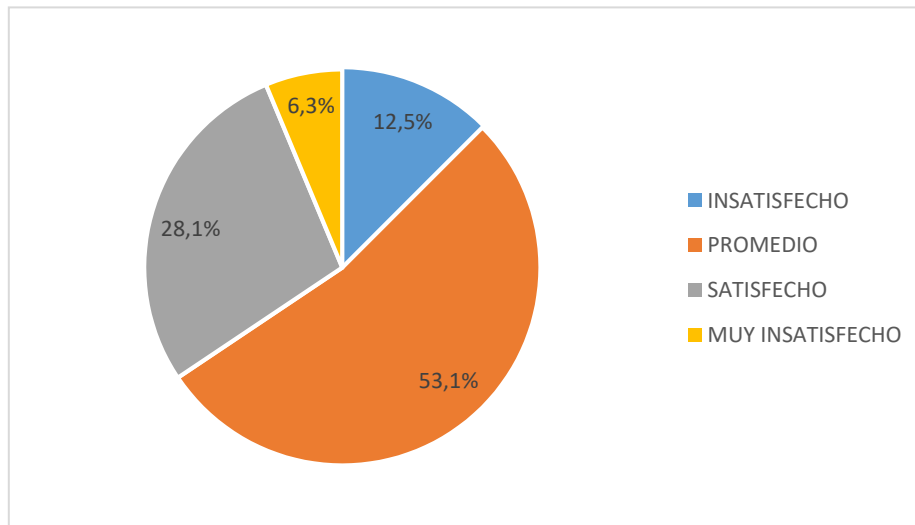
personas se encuentran en contacto con sus sentimientos, son bastante exitosos en el desarrollo de su potencial, estos individuos entienden la manera cómo se sienten los demás, manejan situaciones estresantes, rara vez pierden el control, son realistas, asertivos, tienen bastante éxito al resolver los problemas del entorno, por otro lado más de la mitad de la población presenta capacidad emocional adecuada que significa un funcionamiento emocional promedio típicamente saludable, con moderada capacidad de desarrollar su potencial; un poco más de la cuarta parte de la población presenta capacidad emocional por mejorar lo que indica que está por debajo del promedio, expresan deficiencia, plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno, señalan a individuos que no están en contacto con sus sentimientos, se sienten mal acerca de ellos mismos, fracasan en el desarrollo de su potencial, no tienen éxito para relacionarse con los demás, son inadecuados manejando la tensión, perdiendo el control, irrealistas, inseguros, no saben resolver los problemas, tienen una visión negativa de la vida.

**Tabla N°5.** Satisfacción Laboral

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>INSATISFECHO</b>	4	12,5
<b>PROMEDIO</b>	17	53,1
<b>SATISFECHO</b>	9	28,1
<b>MUY SATISFECHO</b>	2	6,3
<b>Total</b>	32	100,0

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico N° 3.** Satisfacción Laboral

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

### **Análisis e Interpretación**

Dentro de los datos estadísticos obtenidos se encuentra que la minoría de la población se encuentra en un nivel muy satisfecho lo que significa que el trabajo está asociado con evaluaciones positivas, el ambiente organizacional es de efectiva influencia; del mismo modo un poco más de la cuarta parte está en un nivel satisfecho indicando que si bien existe evaluaciones positivas pueden existir sentimientos disonantes que arriesgan la actitud hacia el trabajo; por otro lado la mitad de la población presenta un nivel de satisfacción laboral promedio lo que revela la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo, afectan la actitud hacia el mismo y menos de la cuarta parte de la población presenta un nivel de satisfacción laboral insatisfecho que lo evidencia la existencia de aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos hacia el mismo.

## **Comprobación de las hipótesis**

### **Hipótesis**

#### **HI (Hipótesis alterna)**

La inteligencia emocional si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Austro Distribuciones.

#### **HO (Hipótesis Nula)**

La inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Austro Distribuciones.

#### **Nivel de confianza**

El nivel de confianza es del 95% = 95

Con un error del 5% = 0,05

#### **Grados de libertad**

Para calcular los grados de libertad se incluye la siguiente formula:

Grado de libertad (gl) = (Filas – 1) (Columnas - 1)

$$gl = (3 - 1) (4 - 1)$$

$$gl = (2) (3)$$

$$gl = 6$$

**Datos obtenidos de la Investigación**  
**Cálculo de Chi Cuadrado**

**Tabla N°6.** Frecuencias observadas

<b>Inteligencia Emocional/ Satisfacción laboral</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>Total</b>
Capacidad emocional por mejorar	2	7	1	0	10
Capacidad emocional adecuada	2	10	7	2	21
Capacidad emocional muy desarrollada	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>32</b>

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

**Tabla N°7.** Frecuencias esperadas

<b>Inteligencia Emocional/ Satisfacción laboral</b>	<b>INSATISFECHO</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>Total</b>
Capacidad emocional por mejorar	1,3	5,3	2,8	,6	10,0
Capacidad emocional adecuada	2,6	11,2	5,9	1,3	21,0
Capacidad emocional muy desarrollada	,1	,5	,3	,1	1,0



<b>Total</b>	4,0	17,0	9,0	2,0	32,0
--------------	-----	------	-----	-----	------

**Elaborado por:** La investigadora

**Tabla N°8.** Decisión del Chi2

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,166 <sup>a</sup>	6	,405
Razón de verosimilitud	6,998	6	,321
Asociación lineal por lineal	4,069	1	,044
N de casos válidos	32		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

### **Decisión**

El valor calculado es mayor al dado por la tabla estadística, es decir, que la prueba de Chi cuadrado experimental es 0,405 en base a los resultados se afirma y se toma en consideración para el presente trabajo de investigación referente a “La inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones”, se evidencia mediante los datos estadísticos que no existe correlación, es decir se acepta la hipótesis nula que menciona: La inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

1. En base a los resultados obtenidos se evidenció que en la población estudiada los niveles de inteligencia emocional no influyen en la satisfacción laboral como lo indica la tabla N°8, obteniéndose un valor de 0,405 como resultado del Chi cuadrado lo que indica que las variables son independientes.
2. Dado los resultados de la investigación en la Tabla N°4 se determinó que la minoría de la población presenta una capacidad emocional muy desarrollada que significa que las habilidades emocionales son adecuadas, bien desarrolladas, funcionan de manera eficiente, las personas se encuentran en contacto con sus sentimientos, son bastante exitosos en el desarrollo de su potencial, estos individuos entienden la manera cómo se sienten los demás, manejan situaciones estresantes, rara vez pierden el control, son realistas, asertivos, tienen bastante éxito al resolver los problemas del entorno, por otro lado más de la mitad de la población presenta capacidad emocional adecuada que significa un funcionamiento emocional promedio típicamente saludable, con moderada capacidad de desarrollar su potencial; un poco más de la cuarta parte de la población presenta capacidad emocional por mejorar lo que indica

que está por debajo del promedio, expresan deficiencia, plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno, señalan a individuos que no están en contacto con sus sentimientos, se sienten mal acerca de ellos mismos, fracasan en el desarrollo de su potencial, no tienen éxito para relacionarse con los demás, son inadecuados manejando la tensión, perdiendo el control, irrealistas, inseguros, no saben resolver los problemas, tienen una visión negativa de la vida.

3. En cuanto a la satisfacción laboral con los resultados obtenidos en la tabla N°5 se identificó que la minoría de la población se encuentra un nivel muy satisfecho lo que significa que el trabajo está asociado con evaluaciones positivas, el ambiente organizacional es de efectiva influencia; del mismo modo un poco más de la cuarta parte está en un nivel satisfecho indicando que si bien existe evaluaciones positivas pueden constar sentimientos disonantes que arriesgan la actitud hacia el trabajo; por otro lado la mitad de la población presenta un nivel de satisfacción laboral promedio lo que revela la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo, afectan la actitud hacia el mismo; y la minoría de la población presenta un nivel de satisfacción laboral insatisfecho que lo evidencia la existencia de aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos hacia el mismo.
  
4. A pesar de no existir correlación entre las variables se ha encontrado que una parte de la población presenta una capacidad emocional por mejorar por lo que

se fortalecerá la inteligencia emocional, siendo importante que se desarrolle talleres que permitan mejorar la problemática identificada.

## **RECOMENDACIONES**

1. En base a la conclusión del objetivo general y tras no ser aceptada la hipótesis, se recomienda fomentar nuevas investigaciones para llegar a conocer los diferentes factores que pueden verse afectados en la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones.
2. Determinando que dentro de la población existe un nivel promedio de inteligencia emocional, siendo de vital importancia implementar espacios que favorezca o mejore las habilidades emocionales en los trabajadores, y así lograr que eleven el desempeño de cada individuo y la interacción en el ámbito laboral.
3. En la empresa hay un nivel de satisfacción laboral promedio, se busca mantener la cohesión entre todos los trabajadores, que su nivel de interacción no se vea afectado en ningún ámbito, por cuanto la resolución de problemas se manejen de una manera favorable; estableciendo talleres que fortalezcan a la organización para lograr mantener un desarrollo eficiente en cuanto a su desempeño tanto laboral como social, fomentando competencias emocionales que permitan enfrentarse a las dificultades presentadas en el área de trabajo.
4. Planificar “Talleres para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones” que permitan mejorar el

desempeño en las áreas afectadas como la interpersonal, la adaptabilidad y el manejo del estrés.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en esta investigación después de la aplicación del Inventario de Inteligencia Emocional Baron ICE se afirma que la minoría de la población presenta una capacidad emocional muy desarrollada, por otro lado más de la mitad de la población muestra capacidad emocional adecuada, un poco más de la cuarta parte de la población tiene capacidad emocional por mejorar, y con la escala de satisfacción laboral se identificó que la minoría de la población se encuentra en un nivel muy satisfecho, un poco más de la cuarta parte está en un nivel satisfecho, la mitad de la población presenta un nivel de satisfacción laboral promedio y la minoría de la población presenta un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, una vez analizado los datos, mediante el cálculo de Chi cuadrado se evidenció que la inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones.

Comparado con Coca (2015) en su investigación sobre Inteligencia emocional y satisfacción laboral se obtuvo como resultado del estudio que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral, se debe desarrollar habilidades intrapersonales centrado en la autogestión de

las emociones y habilidades interpersonales para mejorar la empatía y comunicación entre los miembros de la organización.

En cambio Cañizares (2014) menciona que los resultados obtenidos mediante una investigación sobre la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral con una muestra de 201 empleados han puesto en manifiesto que en efecto existe una correspondencia estadísticamente significativa entre los niveles globales de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Como se puede observar en el comparativo se identificó la existencia de una correlación en las dos investigaciones, en contraposición a los resultados de la presente investigación, considerándolo como probable causa el giro del negocio el lugar geográfico que posee la población de estudio, el número de participantes, y la estructura de la organización, hace referencia a que la inteligencia emocional es muy importante en el desarrollo de las actividades laborales, si bien es cierto que en este estudio no hubo relación entre las variables se pudo identificar que hay factores que afectan la satisfacción laboral, como es el inadecuado manejo de las emociones, la falta de empatía, el control de impulsos o manejo de la tensión, desencadenando un mal desempeño de las tareas, falta de compromiso y baja productividad de la organización lo que genera un mal clima laboral, por ende se encuentran insatisfechos en su lugar de trabajo.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **TEMA DE LA PROPUESTA**

“Talleres para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones”

#### **JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se pudo evidenciar que la inteligencia emocional no influye en la satisfacción laboral, sin embargo se encontró que hay predominancia en una parte de la población que presenta capacidad emocional por mejorar afectando las competencias y habilidades para enfrentar las exigencias laborales, resolver problemas, manejar relaciones interpersonales, fracasando en el progreso de su potencial por lo que es ventajoso realizar una adecuada intervención para fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones, se atribuirá al desarrollo de habilidades para entender y manejar las emociones propias como con las demás, siendo capaces de manejar conflictos, ser empáticos con los compañeros para así tener un buen clima laboral por ende estar satisfechos en su trabajo. Tiene originalidad puesto que en la empresa nunca antes habían realizado investigaciones ni propuesto técnicas para erradicar la problemática, es factible puesto que se cuenta con la información necesaria por parte de todos los colaboradores de la organización, además de contar con material bibliográfico para la elaboración de la propuesta.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Diseñar talleres para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar técnicas para el correcto manejo de las relaciones intrapersonales.
- Aplicar técnicas para un adecuado manejo de las relaciones interpersonales
- Determinar estrategias que permitan mejorar la resolución de problemas.

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

La estructura de esta propuesta está enfocada en la elaboración de talleres para fortalecer la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Austro Distribuciones hacia un correcto manejo de las relaciones tanto intrapersonales como interpersonales obteniendo éxito al comunicarse, facilitando el desarrollo personal de igual forma mejorando la resolución de problemas, cada taller está formado por dinámicas de introducción generando rapport con todos los participantes, los temas a tratarse constaran de técnicas basadas en la corriente humanista que se centra en el individuo como un todo, el mismo que toma conciencia de sus propios recursos para descubrir su potencial. Los talleres finalizaran con una retroalimentación con el fin de asegurar el aprendizaje de los integrantes del grupo.

## **ARGUMENTACIÓN TEÓRICA**

La inteligencia emocional en las empresas se ha convertido en una competencia de gran importancia, puesto que las empresas no buscan solo personal preparado



académicamente sino además personas que puedan manejar sus emociones, ser empáticos, solucionar problemas para sacar adelante la organización. Palacios (2016) menciona que “las empresas demandan profesionales capaces de identificar y gestionar sus propias emociones y ajenas, con habilidades sociales, y con capacidad de adaptación a las distintas situaciones” (p.2).

La elaboración de la propuesta está basada en la corriente humanista ya que define al ser humano como un individuo único e irrepitible que es capaz de potenciar su desarrollo personal. Guerri (2015) refiere “el ser humano tiende naturalmente a su autorrealización formativa. Puesto frente a situaciones negativas, debe trascenderlas, si el medio se define como propicio y empático verá favorecidas sus potencialidades” (p.4).

Rogers (como se citó en Habib, 2017) menciona que la técnica de encuentro hace hincapié en el desarrollo personal, aumento y mejoramiento de la comunicación y de las relaciones interpersonales. La finalidad de los miembros es encontrar nuevas maneras de relacionarse con los integrantes del grupo.

La técnica el psicodrama consiste en ayudar a una persona a explorar las dimensiones psicológicas de sus problemas, por medio de la representación de sus situaciones conflictivas (Verduzco, 2016). El psicodrama pone al paciente sobre un escenario donde puede resolver sus problemas con la apoyo de otros actores.

La técnica de focusing permite desarrollar la inteligencia emocional intrapersonal, reconoce primero y transforma después la forma en la que se afronta los distintos problemas y situaciones de vida. El focusing es una herramienta terapéutica muy efectiva donde la persona debe tomar consciencia de aquello que ocurre en su cuerpo para después proceder a una sanación emocional. (Sabater, 2018)

**Tabla N°9.** Plan operativo

<b>FASE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
I Logística	Organización de materiales, espacio adecuado para la realización de los talleres	Preparar un ambiente adecuado para el desarrollo de los talleres.	Humanos Bibliográficos Tecnológicos Materiales	40 minutos	Investigador
II Introducción	Socialización de los talleres	Transmitir información clara y adecuada.  Sociabilizar los resultados obtenidos.	Humanos Tecnológicos Bibliográficos	1 hora	Investigador
III Procedimiento Taller I	Técnica “la telaraña” Técnica focusing Técnica Mirada retrospectiva	Fomentar la relación intrapersonal.	Humanos Teconológicos Bibliográficos	2 horas	Investigador

Taller II	Técnica Mar adentro y mar afuera  Técnica de focusing  Técnica Feedback	Promover el desarrollo de las relaciones interpersonales	Humanos  Teconológicos  Bibliogáficos	2 horas	Investigador
Taller III	Técnica el correo  Técnica el psicodrama  Técnica el conversatorio	Mejorar la capacidad de solución de problemas	Humanos  Teconológicos  Bibliogáficos	2 horas	Investigador

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

## DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA.

Tabla N° 10. Taller Relaciones intrapersonales

<b>Taller I</b>					
<b>Tema:</b> Manejo de relaciones intrapersonales					
<b>Objetivo:</b> Identificar técnicas para el correcto manejo de las relaciones intrapersonales.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Rapport	Dar la bienvenida, generar empatía y rapport con todos los integrantes del grupo	Dinámica Grupal “La telaraña”	Tener un clima de confianza mutua, animar al grupo	20 minutos	Investigador
Fase II – Introducción	Conceptualización sobre relaciones intrapersonales	Exposición teórica del tema propuesto	Adquisición de conocimientos sobre el manejo de relaciones intrapersonales.	15 minutos	Investigador

Fase III – Procedimiento	Relaciones intrapersonales	Técnica de focusing	Fomentar estrategias para mejorar la relación intrapersonal	2 horas	Investigador
Fase VI – Cierre	Sintetizar aspectos centrales del tema tratado	Mirada Retrospectiva	Evaluar el aprendizaje de las temáticas impartidas	30 minutos	Investigador

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

## **DESARROLLO**

### **Fase I - Rapport**

Para dar inicio al taller se da la bienvenida a los participantes dando a conocer el nombre del expositor, se genera empatía y rapport con todos los integrantes del grupo mediante la dinámica.

**Técnica:** “La telaraña”, esta dinámica tiene como objetivo crear un clima de confianza mutua e integración de los miembros del grupo.

#### **Instrucciones de la dinámica:**

Al comenzar la dinámica deberán ponerse de pie formando un círculo, a continuación se le entregara a uno de los participantes una bola de lana, primero debe decir su nombre, procedencia, tipo de trabajo que desempeña, expectativas del curso; después debe tomar la punta de la lana y lanzar la bola a cualquier compañero, él debe presentarse de la misma manera, luego tomando la lana debe lanzarla a otra persona del círculo; esta acción debe repetirse hasta que todos los participantes queden enlazados en una especie de tela de araña; al final una vez que todos se han presentado quien se quedó con la bola debe regresársela a aquel que se le envió repitiendo los datos de esa persona, este último hace lo mismo, de manera que la bola va recorriendo la misma trayectoria pero en sentido inverso hasta regresar al compañero que inicialmente la lanzó.

### **Fase II – Introducción**

En este espacio se iniciará con la explicación del tema a tratarse, el objetivo del taller con la ayuda de diapositivas sobre el concepto de relación intrapersonal, la manera de identificar, entender, procesar las propias emociones, el autocontrol, la regulación emocional, autocomprensión, autoestima, detectar comportamientos inmaduros y como esto afecta de manera directa en el clima laboral de la empresa.

### **Fase III- Procedimiento**

#### **Técnica:** Técnica de focusing

Esta técnica es un proceso natural que permite ponerse en contacto con la experiencia interior, se desarrolla de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Despejar el espacio: se solicita a los participantes respirar pausadamente para relajarse, hacerse la pregunta ¿Qué es lo principal para mí en este momento?, se pide que deje que el cuerpo responda mediante sensaciones sin buscar razones, a continuación se pide imaginar que dejan en el suelo la carga de los problemas, luego mirar uno a uno los problemas sin volverlos a cargar.
2. Invitar a una sensación sentida: Se invita a los participantes a elegir un problema que más les preocupe y centrarse en cómo se siente todo eso, hasta llegar a tener conciencia corporal de la situación permitiendo que se forme la sensación sentida
3. Encontrar un asidero: En este paso se pide que piensen en una palabra, frase, imagen o sonido que simbolice el problema; a este símbolo se llama asidero.

4. Resonar: Se pide a los participantes que empiecen a verificar si el asidero se ajusta a la sensación sentida.

5. Preguntar: Se solicita formularse una pregunta ¿qué hace (el asidero) en todo el problema?, ¿qué hay en esta sensación?, cuando la respuesta se ajuste a la sensación sentida apreciarán un cambio dentro del cuerpo para relajar la conciencia corporal.

6. Recibir: En este último paso los participantes deben recibir amistosamente todo lo aparecido en el proceso. El cambio dentro del cuerpo viene por sí, no se puede controlar ni forzar.

La finalidad de esta técnica se basa en que los integrantes hablen en forma tentativa, exploratoria, sentida hacia adentro, obteniendo palabras o imágenes que se ajusten a los sentimientos que van surgiendo, ayuda a conocer los puntos débiles y fuertes para lograr un cambio verdadero.

#### **Fase IV: Cierre**

Para finalizar se realizará la técnica Mirada Retrospectiva para sintetizar aspectos centrales del tema tratado, evaluar el aprendizaje de las temáticas impartidas. La investigadora formulará a los integrantes una serie de preguntas que deben ir respondiendo individualmente, se formará grupos de 4 a 6 integrantes, a nivel grupal cada participante comentará las respuestas, y entre todos realizaran un afiche con los aspectos positivos y negativos de lo impartido, al final cada grupo expondrá su afiche y la investigadora dará su opinión respecto a lo tratado.



**Tabla N° 11.** Taller Relaciones interpersonales

<b>Taller II</b>					
<b>Tema:</b> Manejando las relaciones Interpersonales					
<b>Objetivo:</b> Identificar técnicas para el correcto manejo de las relaciones interpersonales.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Rapport	Presentación de la investigadora.  Dar la bienvenida, generar empatía y rapport con todos los integrantes del grupo	Dinámica Grupal “Mar adentro y mar afuera”	Crear un clima de confianza mutua	15 minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	Conceptualización de empatía y de relaciones interpersonales	Expositiva	Sensibilización sobre el contenido	15 minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	Relaciones interpersonales	Técnica de encuentro	-Desarrollar habilidades que permitan mejorar relaciones interpersonales.	2 horas	Investigadora

Fase VI – Cierre	Aclarar dudas e inquietudes de los participantes sobre el taller	Feedback	Comprensión del tema tratado	30 minutos	Investigadora
------------------	--	----------	------------------------------	------------	---------------

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

## **DESARROLLO:**

### **Fase I - Rapport**

Para dar inicio al taller se da la bienvenida generando empatía y rapport con todos los integrantes del grupo, seguido de una dinámica grupal.

**Técnica:** Dinámica “Mar adentro y mar afuera” tiene como objetivo generar un clima de confianza mutua, animar al grupo.

Para comenzar se le pedirá a los integrantes ponerse de pie formando un círculo, se marca una línea en el suelo que representará la orilla del mar, los participantes deben ponerse tras la línea, a continuación cuando la investigadora de la voz de “mar adentro” todos deben dar un salto hacia adelante sobre la raya, cuando de la voz “mar afuera” todos deben saltar hacia atrás de la raya; las voces se darán de forma rápida los que se equivocan salen del juego.

### **FASE II – Introducción:**

Una vez realizada la dinámica se procede a desarrollar el contenido teórico para que los participantes conozcan del tema a tratarse en este caso sobre las relaciones interpersonales dentro de esto la capacidad de empatía, escucha activa, habilidad para interactuar con otras personas.

### **FASE III – Procedimiento:**

**Técnica:** Técnica de encuentro

Para comenzar el psicólogo menciona que es necesario aceptar al grupo como es y a sus integrantes como son, confronta de manera abierta a los individuos con respecto a determinadas facetas de su conducta, expresa a los participantes que en la experiencia grupal tendrán libertad y que todos dirigirán el encuentro, el psicólogo ayudará a tomar la iniciativa de hablar, se producirá la primera expresión de vivencias presentes, una vez que se percibe que al pronunciar emociones negativas no se produce nada extraño, comienzan a compartir situaciones personales de mayor valor, los integrantes comenzarán a expresarse, se sentirán apoyados y protegidos por el resto, los compañeros deben realizar una retroalimentación de las expresiones, compartir experiencias importantes que funcionen de nexo de unión, para desarrollar una cercanía emocional, los integrantes deben empezar a hablar de cosas buenas para reforzar actitudes positivas.

#### **FASE IV - Cierre:**

Al finalizar se realizará la técnica Feedback para aclarar dudas e inquietudes de los participantes sobre el taller, se agradecerá a todos los miembros por haber asistido al taller.

**Tabla N° 12.** Taller Solución de problemas

<b>Taller III</b>					
<b>Tema:</b> Resolución de problemas					
<b>Objetivo:</b> Determinar estrategias que permitan mejorar la resolución de problemas.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Fase I – Rapport	Dar la bienvenida, generar empatía y rapport con todos los integrantes del grupo	Dinámica “El correo”	Tener un clima de confianza mutua, animar al grupo	20 minutos	Investigadora
Fase II – Introducción	Conceptualización y procesos de resolución de problemas	Expositiva	Transmisión de conocimientos del contenido a trabajar	15 minutos	Investigadora
Fase III – Procedimiento	Solución de Problemas	Técnica del psicodrama	Mejorar la resolución de problemas	2 horas	Investigadora

Fase VI – Cierre	Acuerdos y compromisos	Conversatorio	Lograr un cierre divertido y crear compromisos personales	30 minutos	Investigadora
------------------	------------------------	---------------	---	------------	---------------

**Elaborado por:** La investigadora

**Fuente:** Investigación de campo

## **DESARROLLO**

### **FASE I - Rapport**

Para comenzar se da la bienvenida al taller generando empatía y rapport con todos los integrantes del grupo, seguido de una dinámica grupal.

#### **Técnica:** Dinámica Grupal “El correo”

Se forma un círculo con las sillas una por cada integrante excepto uno quien se queda de pie en el centro e inicia el ejercicio, el participante del centro debe mencionar traigo una carta para todos los compañeros que tienen “zapatos negros”, todos los compañeros de zapatos negros deben cambiar de sitio, el que está en el centro trata de ocupar una silla, el que se queda sin sitio pasa al centro y hace lo mismo inventando una característica nueva.

### **FASE II – Introducción:**

Una vez realizada la dinámica se procede a explicar sobre el tema a tratar en este taller con apoyo de diapositivas en base a resolución de problemas, procesos, maneras de implementar soluciones, para lograr tener un aprendizaje significativo luego se procede a realizar la técnica.

### **FASE III – Procedimiento:**

**Técnica:** El psicodrama

La técnica comienza generando un espacio de confianza para que los participantes puedan entrar en contacto consigo mismo, el director será el psicólogo, se busca un protagonista y el resto de integrantes hacen de espectadores y van participando cuando sea necesario, los actores deben entrenarse en el rol que se les asigna, el protagonista se pone en escena con un conflicto a solucionar y comparte con el grupo, en la dramatización se exploran situaciones significativas de la historia, al finalizar se da una discusión de las expresiones realizadas para liberarse de los conflictos que se han expresado de forma dramática.

#### **FASE IV - Cierre:**

Al finalizar se realizará la técnica conversatorio para intercambiar ideas e inquietudes acerca del taller, crear compromisos personales para ser personas de éxito, agradecer por la colaboración y atención prestada.



## BIBLIOGRAFÍA

Acevedo (2014). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Las Instituciones de Educación Superior Públicas. CICAG, 12.

Andalucía. (2016). *Inteligencia emocional*. Enseñanza de CC.OO.

Andrade (2015). Satisfacción profesional del profesorado. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.

Bermejo (2015). Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and Personality Psychology Compass*, 88-103.

Cabrera, C. (2015). Psicología y desarrollo Organizacional. *DESARROLLO ORGANIZACIONAL*, 3. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n1/0257-4314-rces-38-01-e19.pdf>

Cañizares, A. (2014). *Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral*. (Tesis de Psicólogo Organizacional) Universidad del Azuay.

Casadiego, S. (2015). La teoría de las inteligencias múltiples. *Educare*, 12. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114582017.pdf>

Céspedes (2014). Autoestima ¿Cómo desarrollarla? Madrid: Narcea.

Coca, K. (2015). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial*. (Tesis Maestro en Educación en la Mención de Psicopedagogía)Universidad San Ignacio de Loyola.

Córdova, K. (2015). Terapia Humanista Existencial. *Terapia Humanista*, 5. <https://doi.org/10.23880/jobd-16000139>

Chernis, C. (2016). *The Business Case for Emotional Intelligence*. Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations. <http://eiconsortium.org/>

Díaz, P. (2014). *El intelectualismo*. Editorial Centro de Estudios Ramón.

Díaz y Farro (2017). Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: Una exploración cualitativa. *Ensenanza e Investigación en Psicología*, 105-118.

Feijoo, E. (2014). *Encuesta nacional de empleo, desempleo Y Subempleo (ENEMDU)*. Planificación de Estudios.

Fernandez. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia*. Encyclopedia of Applied Psychology.

Flores. (2016). *Las competencias emocionales*. Editorial Reverté.

Gonzales, R. (2017). *El impacto de la inteligencia emocional en el trabajo en 10 datos*. Capitalismo Consciente. <https://capitalismoconsciente.es/blog/el-impacto-de-la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo-en-10-datos/>

Gorrín, T. (2018). *Administración humanista: La reafirmación del rol de las empresas a la sociedad*. Printed in Colombia.

Greaves (2014). *La palanca del éxito: activa tu inteligencia emocional y relánzate*. Madrid: Kolima. ISBN 978-84-16364-65-7.

Hay Group. (2017). *Creating new models for organizational success*. Korn Ferry.

Heras, L. (2015). *Indicadores de la inteligencia emocional*. (Tesis de psicólogo Industrial) Universidad Rafael Landívar.

Hoffman, V. (2016). *Inteligencia emocional*. Catedrática de Psicología.

Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censo INEC. (2015). [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2015/Marzo-2015/Informe\\_Ejecutivo\\_Mar15.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2015/Marzo-2015/Informe_Ejecutivo_Mar15.pdf). Administración central.

Jordán, S. (2016). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Logos Ciencia y Tecnología*, 18. <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751763003.pdf>

Judge, Weiss, Kammery y Hulin (2017). *Satisfacción Académico-Administrativa en Estudiantes de Postgrado*. Lima: UMNSM

López (2016). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 217-243.

López, F. (2014). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Extremera Pacheco.

Martínez, A. (2015). *Inteligencia emocional*. The number one Bestseller.

Mesa J. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica*. (Tesis Doctoral) Universidad de Murcia.

Muñoz, A (2016). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Ojeda. (2016). Espiral cuadernos del profesorado. *La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador*, 46.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción*. Editorial Megumi Rosenberg.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplaces\\_spanish.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf?ua=1)

Pereira,S. (2014). *NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. (Tesis de Psicólogo Industrial/Organizacional Universidad) Universidad Rafael Landívar.

Pieró, R. (2015). *Economipedia: Haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/inteligencia-emocional.html>

Quinto (2014). *Pensamiento emocional*. Zaragoza: Mira Editores.

Randstad. (2017). *El 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo*. CepymeNews. <https://cepymenews.es/trabajadores-estudios-superiores-satisfecho-empleo/>

Restrepo M. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral*. ICESI.

Robbins, Stephen, (2014). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.

Robbins, Stephen y De Cenzo, David, (2014). *Fundamentos de Administración*. México: Edit. Prentice Hall.

Sanja, L. (2020). *Satisfacción Laboral*. StarMeupOs. <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>

Silveira, M. (2014). Orígenes, evolución y modelos de la inteligencia emocional. *INNOVAR*, 8. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>

Vargas (2016). *Manual de motivación y emoción*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

Vega & Martínez (2015). *Psicología Industrial*. México: Ed. Trillas.

Zafra (2015). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós

Zayas, Báez y Hernández (2015). *Psicología de las Organizaciones*. México: Ed. CECSA.

## **ANEXOS**







