



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION EN
EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología

Autor(a)

Arguello Arguello Steven Fernando

Tutor(a)

Ps Ind. Valencia González Edwin
Guillermo, Msc.

QUITO – ECUADOR

2024

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

Yo, Arguello Arguello Steven Fernando, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Inteligencia emocional y satisfacción en empresas privadas de la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad 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 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 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 Quito, a los 21 días del mes de agosto de 2024, firmo conforme:

Autor: Arguello Arguello Steven Fernando

Firma:



Número de Cédula: 1720938743

Dirección: Pichincha, Quito, Colinas del Norte

Correo Electrónico: stevenarguello.0611@gmail.com

Teléfono: 0963684730

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION EN EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Arguello Arguello Steven Fernando para optar por el Título de Licenciado en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 21 agosto de 2024

Ps Ind. Valencia González Edwin Guillermo, Msc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 21 de agosto de 2024



.....
Arguello Arguello Steven
Fernando
1720938743

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION EN EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 21 de agosto de 2024

.....

Dr. Subía Arellano Andrés Fabricio,
Msc.
LECTOR

.....

Ps Cli. Albuja Urvina Martha
Gabriela, Msc.
LECTORA

DEDICATORIA

Dedico este logro a los seres más importantes de mi vida durante todo este proceso: a mi madre Miriam, que con su amor y sacrificio me ha brindado la fuerza para cumplir cada uno de mis objetivos y nunca rendirme; a mi abuela Anita que me guía con sabiduría y me brinda su apoyo incondicional siempre; a mi querido padre, Oswaldo, cuyo apoyo incondicional y consejo me han llevado a superar cada uno de los obstáculos que se me han presentado durante este periodo; y a mis queridos tíos Jorge y Gladys que me han educado en valores y han sabido animarme en los días más difíciles. Este trabajo es un tributo a cada uno de ustedes, las personas más importantes de mi vida, todas sus enseñanzas y su esfuerzo se reflejan en cada página de esta tesis. Con toda mi gratitud y amor, les dedico este logro.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a cada uno de los docentes que formaron parte de este proceso, por las enseñanzas y los conocimientos transmitidos a través de sus clases que me han permitido concluir con mis estudios.

A mi mejor amigo Justin Romero, por brindarme su amistad durante tantos años, por el apoyo en cada uno de mis objetivos, por cada uno de los consejos en los momentos difíciles, por confiar en mí desde que empecé a estudiar esta carrera y por todos los buenos momentos.

A todos mis amigos de la universidad que hicieron que esta vida universitaria sea divertida, llena de momentos que se convertirán en recuerdos y por brindarme su apoyo durante estos años.

A mi familia por siempre creer en mí desde el principio, por ser el motor que me impulsa cuando siento que ya no puedo más, gracias a todos.

Finalmente agradecerme a mí, por todo el esfuerzo y la dedicación que le puse desde el inicio, por demostrarme que puedo cumplir cada cosa que me proponga y por mostrarme que los sueños que parecían inalcanzables ahora están los tenemos en las manos.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	I
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
INTRODUCCIÓN	3
MARCO METODOLÓGICO.....	8
RESULTADOS.....	12
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION EN
EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Arguello Arguello Steven Fernando

TUTOR: Ps Ind. Valencia González Edwin
Guillermo, Msc.

RESUMEN EJECUTIVO

La inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás según (Goleman, 2004, citado en Aragón, 2019). Mientras que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que viene del resultado de una favorable valoración que el trabajador hace de las experiencias a nivel laboral. (Locke, 1976). Por lo cual esta investigación tiene como objetivo comprender la relación existente entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de Quito. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptivo correlacional, no experimental, la muestra consta de 125 trabajadores a los cuales se les aplicó es la Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 de Salovey y Mayer traducida al español y la Escala General de Satisfacción NTP 394. Los resultados obtenidos muestran que no existe una correlación entre las variables de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral; con respecto a la inteligencia emocional se presentaron niveles adecuados en las tres dimensiones. Dentro de la satisfacción laboral el 61% de los trabajadores indican tener satisfacción general alta. Además, se encontró una correlación inversamente proporcional entre la Satisfacción laboral y el sexo. En conclusión, se puede decir que no existe una correlación significativa entre ambas variables, por lo cual se pueden realizar más estudios para comprobar estos resultados.

DESCRIPTORES: Empresas, Inteligencia emocional, Motivación, Satisfacción laboral, Trabajadores.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

THEME: *EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SATISFACTION IN PRIVATE COMPANIES IN THE CITY OF QUITO*

AUTHOR: Arguello Arguello Steven Fernando

TUTOR: Ps Ind. Valencia González Edwin
Guillermo, Msc.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the human capacity to feel, understand, control and modify emotional states in oneself and in others according to (Goleman, 2004, cited in Aragón, 2019). While job satisfaction is a positive emotional state that comes from the result of a favorable valuation that the worker makes of the experiences at the work level (Locke, 1976). Therefore, this research aims to understand the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in private companies in Quito. A quantitative, descriptive correlational, non-experimental methodology was used, the sample consisted of 125 workers to whom the Emotional Intelligence Scale TMMS-24 of Salovey and Mayer translated into Spanish and the General Satisfaction Scale NTP 394 were applied. The results obtained show that there is no correlation between the variables of Emotional Intelligence and Job Satisfaction; with respect to emotional intelligence there were adequate levels in the three dimensions. Within job satisfaction, 61% of the workers indicated high overall satisfaction. In addition, an inversely proportional correlation was found between Job Satisfaction and gender. In conclusion, it can be said that there is no significant correlation between the two variables, so further studies can be carried out to verify these results.

KEYWORDS: Companies, Emotional intelligence, Motivation, Job satisfaction, Employees.

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION EN EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD QUITO

Emotional intelligence and satisfaction in private companies in the city of Quito

Autor: Steven Fernando Arguello Arguello
sarguello3@indoamerica.edu.ec

Tutor: Ps Ind. Edwin Guillermo Valencia González, Msc.
edwinvalencia@uti.edu.ec

Lector: Ps Cli. Martha Gabriela Albuja Urvina, Msc.
gabrielaalbuja@uti.edu.ec

Lector: Dr. Andrés Fabricio Subía Arellano, Msc.
andressubia@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciado/a en Psicología de la Universidad Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.
Junio de 2024.

RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás según (Goleman, 2004, citado en Aragón, 2019). Mientras que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que viene del resultado de una favorable valoración que el trabajador hace de las experiencias a nivel laboral. (Locke, 1976). Por lo cual esta investigación tiene como objetivo comprender la relación existente entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de Quito. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptivo correlacional, no experimental, la muestra consta de 125 trabajadores a los cuales se les aplicó es la Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 de Salovey y Mayer traducida al español y la Escala General de Satisfacción NTP 394. Los resultados obtenidos muestran que no existe una correlación entre las variables de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral; con respecto a la inteligencia emocional se presentaron niveles adecuados en las tres dimensiones. Dentro de la

ABSTRACT

Emotional intelligence is the human capacity to feel, understand, control and modify emotional states in oneself and in others according to (Goleman, 2004, cited in Aragón, 2019). While job satisfaction is a positive emotional state that comes from the result of a favorable valuation that the worker makes of the experiences at the work level (Locke, 1976). Therefore, this research aims to understand the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in private companies in Quito. A quantitative, descriptive correlational, non-experimental methodology was used, the sample consisted of 125 workers to whom the Emotional Intelligence Scale TMMS-24 of Salovey and Mayer translated into Spanish and the General Satisfaction Scale NTP 394 were applied. The results obtained show that there is no correlation between the variables of Emotional Intelligence and Job Satisfaction; with respect to emotional intelligence there were adequate levels in the three dimensions. Within job satisfaction, 61% of the workers indicated high overall satisfaction. In addition, an

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

satisfacción laboral el 61% de los trabajadores indican tener satisfacción general alta. Además, se encontró una correlación inversamente proporcional entre la Satisfacción laboral y el sexo. En conclusión, se puede decir que no existe una correlación significativa entre ambas variables, por lo cual se pueden realizar mas estudios para comprobar estos resultados

inversely proportional correlation was found between Job Satisfaction and gender. In conclusion, it can be said that there is no significant correlation between the two variables, so further studies can be carried out to verify these results.

Palabras Clave: *Empresas, Inteligencia emocional, Motivación, Satisfacción laboral, Trabajadores.*

Keywords: *Companies, Emotional intelligence, Motivation, Job satisfaction, Employees.*

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

1. INTRODUCCIÓN.

El trabajo es considerado la condición fundamental y básica de la vida humana, ya que permite satisfacer los bienes y servicios necesarios, el trabajo ha permitido la creación de civilizaciones enteras. (Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Jalisco, 2010).

Alrededor del 60% de las personas en el mundo trabajan, cada una de estas personas tiene derecho a tener un entorno laboral seguro y saludable, sin embargo, existen riesgos contra la salud mental de los trabajadores dentro de estos se encuentra la insatisfacción laboral que surge a causa de las remuneraciones inadecuadas, inseguridad laboral, cargas de trabajo excesivas y un mal ambiente laboral. (OMS, 2022). Las nuevas estrategias de empresas para ir en contra de los riesgos en la salud de sus trabajadores son mejorar su clima organizacional y su satisfacción laboral, no obstante, esto implica que el trabajador se relacione con un mundo diverso de personas dentro de la cual deba comprender e identificar sus propias emociones, así como las de los demás en otras palabras se busca el desarrollo de su inteligencia emocional (Apuy, 2013). Es por esto por lo que se vuelve importante el investigar acerca de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral dentro de las empresas.

Inteligencia emocional

Como primer punto señalaremos el término inteligencia emocional que hace referencia a la capacidad que tienen las personas de reconocer sus propios sentimientos, los sentimientos de los demás, el manejo adecuado de las relaciones que se sostienen a nivel personal como con otras personas. En 1990 los profesores Peter Salovey y John

Mayer publicaron el primer artículo científico llamado “La inteligencia Emocional” en el que desarrollaría el concepto de manera explícita (Berrocal y Cabello, 2021). El concepto de inteligencia emocional se popularizó por la publicación del primer libro de Goleman en 1995, donde se marcaría un antes y un después de lo que se conocía acerca de este término (Bueno, 2019).

Para entender el significado de la inteligencia emocional existen diferentes modelos donde se destacan los siguientes autores:

Modelo de Goleman

Se define el término inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás según (Goleman, 2004, como se cita en Aragón, 2019).

Para Goleman (1995) La Inteligencia emocional está constituida por 5 componentes los cuales son: Autoconciencia, motivación, habilidades sociales, empatía y autorregulación citado en (Delgado, 2018).

La autoconciencia: se centra el fundamento de conocerte a ti mismo, es indispensable que una persona que es inteligente emocionalmente sepa reconocer que es lo que está sintiendo y el por qué experimenta ese sentir.

La motivación: toda acción impulsa a una acción, por lo cual emoción y motivación se encuentran relacionadas con la finalidad de lograr el cumplimiento de objetivos o metas, es por esto por lo que la motivación dentro de una persona inteligente emocionalmente en camina sus acciones hacia cumplir con su propósito y vuelve a la persona más proactiva (Bueno, 2019).

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Las habilidades sociales: estas son fundamentales en el establecimiento de cualquier tipo de relación social ya sea de amistad, trabajo, familiares y amorosas. El llevar de manera adecuada estas relaciones ayuda al manejo de las emociones de otros (Bueno, 2019).

La empatía: es esencial el dar lugar e identificar las emociones de los demás, para Goleman la empatía es una base del altruismo ya que a través de esta se puede sincronizar con la realidad que viven otras personas, sus problemas y sus sentimientos. La empatía nos permite identificar señales que para algunos pueden ser desapercibidas pero que de alguna forma son importantes dentro de la convivencia (Bueno, 2019).

La autorregulación: es el manejo de las emociones, esto luego de que las personas hayan logrado conocerse a sí mismas, el ejercer un dominio sobre sus emociones puede facilitar a que la persona controle expresiones de ira consiguiendo de esta forma establecer relaciones interpersonales sanas, además de que la expresión de las emociones sea la adecuada según el contexto en el que se encuentre (Bueno, 2019).

Modelo de Bar-On

Según el modelo que plantea Bar-On la inteligencia emocional y social, es el conjunto de conocimientos y habilidades que pertenecen al ámbito social y emocional. Estas habilidades y conocimientos influyen en la capacidad para afrontar las situaciones que se presentan dentro del medio (Bueno, 2019).

Para Bar-On la inteligencia emocional está compuesta de 5 componentes los cuales son: componente intrapersonal, interpersonal, del manejo de estrés, de estado de ánimo, de adaptabilidad y ajuste.

El primer componente tiene que ver con la autorrealización, el autoconocimiento y la comprensión a nivel emocional de sí mismo. El segundo, conlleva las relaciones interpersonales que la persona mantiene, así como también la empatía y las emociones producidas con otros y en otros (Delgado, 2018).

El tercer componente comprende las habilidades con las cuales se puede obtener una visión optimista y control de los impulsos en medio de situaciones problemáticas o que generen una gran presión en la persona. El cuarto y el quinto componente guardan una estrecha relación puesto que comprenden la felicidad, flexibilidad y el cómo regular los estados de ánimo de acuerdo con la situación que se presente en diferentes contextos (Delgado, 2018).

Modelo de Salovey y Mayer

Para estos dos científicos la inteligencia emocional IE es una inteligencia genuina que se basa en la capacidad de adaptar nuestras emociones para ajustarnos al medio y solucionar problemas (Berrocal y Cabello, 2021). Este modelo también conocido como el modelo de las habilidades manifiesta que la inteligencia emocional se presenta en las personas a través de 4 habilidades, que al ser manifestadas dejan en evidencia el desarrollo de la inteligencia emocional en una persona (Bueno, 2019).

Las 4 habilidades son las siguientes:

Percepción de emociones propias y de otras personas: es una de las habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional, esta permite identificar las emociones a nivel personal sin embargo no se limita a las emociones a nivel propio incluyendo así la identificación de las emociones de otras

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

personas por medio de expresiones corporales, faciales o de la voz (Delgado, 2018).

Uso de emociones para la facilitación de pensamiento: en momentos donde la tensión emocional se vuelve muy fuerte, es muy común que las personas no sepan que pensar es aquí donde esta habilidad permite generar pensamientos con las emociones previamente identificadas para realizar una toma de decisiones correcta frente a la realidad de ese momento (Delgado, 2018).

Comprensión emocional: se basa en ir más allá de solo identificar las emociones al punto de entenderlas, cada una de las emociones tiene unas señales que son transmitidas por las mismas (Delgado, 2018).

Gestión emocional: se relaciona con la capacidad de potencializar las emociones positivas y discriminar las negativas, además la gestión de emociones permite encaminar las emociones positivas para el cumplimiento de objetivos en el ámbito académico.

En la actualidad diferentes investigaciones acerca de la inteligencia emocional han demostrado la influencia positiva que tiene este tipo de inteligencia en ámbitos muy relevantes de la vida personal y profesionales tales como: la calidad de vida, salud mental, liderazgo, bienestar, el rendimiento académico y satisfacción laboral (Berrocal, et al, 2022). Este último ámbito mantiene una relación estrecha con la inteligencia emocional, las personas que poseen una alta inteligencia emocional tienden a tener más éxito en compromisos laborales, contribuyendo positivamente a la satisfacción laboral incluso bajo circunstancias difíciles. La capacidad de

manejar emociones juega un papel crucial en mantener el enfoque y reducir la distracción por los resultados (López, 2016).

Satisfacción laboral:

La siguiente variable de estudio es la satisfacción laboral entendiendo la conformidad que tienen las personas de sus entornos de trabajo pues constituye una de las áreas más importantes dentro de la vida de una persona, no solo por la cantidad de tiempo que emplea dentro de él sino también por las representaciones cognitivas que se generan en la identidad personal y la capacidad de interacción con otras personas (Rentería et al, 2008). Independientemente de la función que ocupe o su responsabilidad a nivel laboral, el desarrollo del trabajo contribuye en el bienestar social, físico y psicológico. (Delgado, 2018).

La definición de satisfacción laboral es diferente de acuerdo con diferentes autores dentro de sus investigaciones. Es definida como un sentimiento relativo de placer o dolor que es indiferente con los pensamientos y las intenciones de comportamiento, lo cual permite a los propietarios de las empresas comprender las reacciones que tienen sus empleados frente a sus tareas y obligaciones dentro de la empresa (Csikszentmihalyi, 2013).

Gibson (2003) define la satisfacción laboral como la manifestación del comportamiento que tiene el trabajador ante el trabajo asignado, jugando un rol muy importante la percepción, los valores y las creencias que se generen hacia su trabajo. La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que viene del resultado de una favorable valoración que el trabajador hace de las experiencias a nivel laboral. (Locke, 1976).

La satisfacción en el trabajo es el resultado

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

que se manifiesta de las interacciones de las personas con el puesto que desempeñan dentro de su trabajo en organizaciones que pueden ser tanto privadas como públicas y reflejan el sentimiento de vivencias que experimenta cada uno de los trabajadores conforme el grado en el que perciben las acciones de las organizaciones en las que realizan sus actividades laborales (Tinoco, 2023).

Para que el trabajador genere una satisfacción dentro de su puesto de trabajo existen factores que permiten que cada uno de los trabajadores generen sentimientos favorables hacia su puesto de trabajo, es por esto por lo que se han planteado diferentes teorías acerca de estos factores.

Boada (2019) plantea que en la teoría bifactorial de Herzberg la satisfacción laboral es el resultado de los factores intrínsecos los cuales tienen relación con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador además se involucran los sentimientos de autorrealización y el desarrollo personal que percibe dentro de su trabajo como ejemplo de estos factores se encuentra el reconocimiento de logros. También se encuentran los factores extrínsecos los cuales no tienen nada que ver con la naturaleza del trabajo, estos como tal no provocan satisfacción, pero son los encargados de que no existan una desconformidad un ejemplo claro de estos es el sueldo o las políticas de la empresa.

Otro conjunto de elementos que, de acuerdo con Bernal y Flores (2020), influyen en la satisfacción laboral incluyen la identidad organizacional, la autonomía, la flexibilidad, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales entre compañeros y con los directivos, la

seguridad en el trabajo, la comunicación, los procedimientos operativos, el entorno laboral, el empoderamiento del personal, las políticas empresariales, entre otros. Estos aspectos deben ser manejados adecuadamente para promover la productividad de los empleados y los logros de la empresa.

Dentro de los primeros autores que hablaron acerca de las necesidades para obtener satisfacción se encuentra la Teoría de Maslow la cual propone que un conjunto de necesidades que se organizan en una estructura jerárquica da lugar a la satisfacción laboral, esta teoría sugiere que las necesidades deben ser priorizadas en una pirámide para guiar a las personas hacia una vida gratificante, mejorando gradualmente la satisfacción una vez que se satisfacen las necesidades anteriores. La pirámide comienza con las necesidades fisiológicas, que son esenciales para la supervivencia, como el agua, el abrigo y la alimentación. Luego, continúa con las necesidades de seguridad, que incluyen la estabilidad, la protección y el orden. Después se encuentran las necesidades sociales, que abarcan el sentido de pertenencia, la amistad y el afecto. A continuación, se sitúan las necesidades de autoestima, que implican el estatus, la autoestima y el prestigio. Por último, se encuentra la autorrealización, que implica la satisfacción personal y el desarrollo pleno de uno mismo (Sánchez, 2017).

Cuando las conductas de cada uno de los trabajadores son negativas dan como resultado dificultades dentro de la organización, motivo por el cual es importante para las organizaciones el comprender y conocer la satisfacción laboral

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

de sus empleados, ya que esto ayudara a la correcta toma de decisiones para las soluciones de problemas que se presenten en la organización. (Prieto, 2015).

Justificación

De acuerdo con un estudio de García (2012) en una empresa privada en el cual se hizo un recorte de personal de un 30% como consecuencia de la crisis económica, se procedió a evaluar el nivel de inteligencia emocional de cada uno de los trabajadores, para de esta forma organizarlos en una estructura según sus resultados, luego de aplicar los cambios la empresa tuvo mejores resultados y cada uno de los trabajadores se mostró a gusto en su nuevo puesto de trabajo. Se refleja la posible relación existente entre la inteligencia emocional y el cómo esta afecta de manera positiva a conseguir en los trabajadores un estado en el cual se sientan conformes dentro de su trabajo, obteniendo así la satisfacción laboral.

Mientras que en la revista Fortune una empresa logró reducir su índice de rotación en un 67% con lo cual consiguió tener un ahorro aproximado de 30 millones de dólares, esto debido a que muchas organizaciones actualmente han adoptado la inteligencia emocional como herramienta para combatir la rotación del personal, ya que abarca temas como las habilidades sociales y el manejo de estrés, al reducir la rotación el personal puede sentirse a gusto con su puesto de trabajo lo que generará un mayor satisfacción laboral que beneficia a la productividad de la organización (García, 2012).

Según varias opiniones por parte de los jefes del área de Recursos Humanos, el 70% de ellos coincidieron a que dentro de las

organizaciones se presta más atención al aspecto profesional y no tanto al aspecto emocional de los trabajadores generando de esta manera que no exista un equilibrio, para contrarrestar esto, los investigadores de trabajo sugieren que se deben aplicar los componentes de inteligencia emocional y técnicos-profesionales dentro de los procesos de selección, capacitación y en el control de las operaciones, ya que son los aspectos emocionales de la persona los que alimentan su desarrollo profesional (Fienco y Itúrburo, 2012).

Por otra parte, en una publicación realizada en Senior Manager se menciona que en un trabajador la felicidad puede ser un sinónimo de productividad (Terán, 2018). Si un trabajador mantiene un alto grado de satisfacción laboral esto desembocara en una mejor adaptación a los cambios y a los diferentes equipos de trabajo, de igual forma reduce las probabilidades de error dentro de la organización (Fienco y Itúrburo, 2012).

Gran parte de las investigaciones realizadas con esta temática están enfocadas al ámbito del personal de salud, ya que se plantea que las personas que trabajan dentro de esta área son más propensas a enfrentar situaciones dentro de la cuales sea necesario el saber controlar sus emociones caso contrario se puede afectar negativamente su desempeño, así mismo en el Ecuador no existen muchas investigaciones que puedan ayudar a las empresas que quieran implementar la inteligencia emocional dentro de sus trabajadores.

En referencia a lo presentado es necesario evaluar la inteligencia emocional e identificar el nivel satisfacción laboral de las empresas privadas de Quito, los resultados servirán como un gran aporte al campo de

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Psicología organizacional y como apoyo para futuras investigaciones en cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, además de permitir que organizaciones tomen en cuenta estos resultados para mejorar la calidad de vida de cada uno de sus trabajadores en la empresa y aumentar su productividad.

Por lo cual se plantean las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de Quito?
- ¿Cómo se presenta los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores de empresas privadas de Quito?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de empresas privadas de Quito?
- ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con los datos socio demográficos (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, tiempo de trabajo en la empresa) en trabajadores de empresas privadas de Quito?

Objetivo General

Comprender la relación existente entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de Quito.

Objetivos Específicos

- Describir los niveles de inteligencia emocional en trabajadores de empresas privadas de Quito.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de Quito.

- Analizar la satisfacción laboral de acuerdo con los datos socio demográficos (edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, tiempo de trabajo en la empresa) de trabajadores de empresas privadas de Quito.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Según Hernández et al (2010) Auguste Comte es reconocido por haber dado origen al positivismo cuando publicó su obra "Discurso sobre el espíritu positivo" en 1849. Este acontecimiento marcó el inicio del paradigma positivista en la investigación científica. Las ciencias exactas son el punto de partida de este paradigma, lo que implica que solo se considera válido lo que puede ser investigado de manera objetiva, al igual que se hace con elementos como átomos, moléculas, planetas e invertebrados. En el ámbito social y comportamental, este enfoque se utiliza como un marco para analizar los patrones de conducta de los seres humanos en distintas etapas de la vida o para identificar las causas de los trastornos mentales en toda la población, sin excepciones (Creswell, 2014).

Según el positivismo, la realidad es completamente objetiva y aprehensible para la comprensión humana. Está gobernada por leyes y procesos naturales. En este paradigma, es posible identificar los diversos elementos que rodean un fenómeno de investigación, ya sean causales, mediadores o moderadores (Field, 2009).

Apoyarse en el positivismo implica aceptar conocimientos que surgen de la experiencia del individuo, es decir, el empirismo. Según el principio de verificación de proposiciones, solo los conocimientos que pueden ser experimentados y observados

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

tienen validez; todo debe ser probado para ser considerado válido en el ámbito científico. Dentro de este paradigma, la experimentación ha sido la principal vía para desarrollar teorías formales (Hernández et al., 2010).

En cuanto a la metodología que se utiliza en esta investigación, es la cuantitativa. Según Hernández, et al (2010) Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos. A través de estos métodos, se pueden establecer patrones de comportamiento y validar teorías. Los datos recopilados se analizan cuantitativamente para identificar tendencias y relaciones, lo que permite a los investigadores comprobar la veracidad de sus teorías con un alto grado de precisión y objetividad.

Las principales características de este enfoque se centran en la rigurosidad con la que se lleva a cabo el proceso de investigación. La información se recopila de manera organizada y sistemática, empleando una lógica deductiva para identificar leyes causales o universales que existen en una realidad independiente del individuo. Esto asegura que los datos obtenidos sean fiables y que las conclusiones derivadas se basen en principios sólidos y objetivos (Del Canto y Silva, 2013)

Por lo tanto, la metodología cuantitativa se basa en la adopción de un criterio lógico en el que existe una relación estricta y reglamentada entre las premisas y las conclusiones. Para pasar de unas a otras, basta con seguir las estipulaciones establecidas. Este enfoque asegura que el proceso sea autónomo y que sus aplicaciones produzcan resultados convincentes. Bajo esta perspectiva, que

busca gestionar las relaciones atemporales entre variables, las ciencias sociales se posicionan como gestoras de estas interacciones (Del Canto y Silva, 2013)

En cuanto al alcance de la investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Según Arias et al (2018), el alcance correlacional, también conocido como nivel correlacional, tiene como objetivo principal evaluar la relación existente entre dos variables. Para lograr esto, se utilizan técnicas estadísticas específicas. Este enfoque permite determinar cómo la medición de una variable puede proporcionar información sobre el comportamiento de la otra variable, estableciendo así la naturaleza y el grado de asociación entre ellas. Mediante el análisis de los datos recolectados, se puede identificar y cuantificar la relación entre las variables estudiadas, facilitando una comprensión más profunda de cómo interactúan entre sí. Las correlaciones pueden ser de dos tipos: positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales). Una correlación positiva indica que cuando una variable presenta valores altos, la otra variable también tiende a tener valores elevados. Por el contrario, una correlación negativa significa que cuando una variable tiene valores altos, la otra variable tiende a presentar valores bajos (Hernández y Mendoza, 2020).

La presente investigación tiene un diseño no experimental. Este tipo de diseño se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de variables. En otras palabras, en este tipo de investigación no se alteran intencionalmente las variables independientes. En su lugar, se observa y analiza cómo ocurren los fenómenos en su contexto natural. El objetivo es estudiar

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

estos fenómenos tal como se presentan en su entorno, para posteriormente analizarlos (Álvarez, 2020). En la investigación no experimental, las variables independientes ocurren de manera natural y no pueden ser manipuladas. No se tiene control directo sobre estas variables ni se puede influir en ellas, ya que tanto las variables como sus efectos ya han tenido lugar (Hernández y Mendoza, 2020).

En el diseño de corte transversal, la recolección de datos se realiza en un solo punto en el tiempo. El objetivo es describir o caracterizar el fenómeno en un momento específico mediante el análisis de las variables pertinentes. Este método es más económico y no sufre las desventajas del abandono de los participantes o la mortalidad. Además, los resultados no se ven afectados por la maduración o los cambios relacionados con la edad de los sujetos (Mousalli, 2015).

El muestreo no probabilístico se utiliza cuando resulta complicado obtener una muestra mediante el método de muestreo probabilístico. En lugar de emplear procedimientos de selección al azar, este método se basa en el juicio personal del investigador para seleccionar los elementos que formarán parte de la muestra. En esta técnica, la probabilidad de que cada elemento de la población sea seleccionado no es conocida, y no todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra (Velasco y Martínez, 2017). El uso del muestreo no probabilístico permite obtener respuestas de manera más rápida y rentable en comparación con el muestreo probabilístico, dado que el investigador ya tiene conocimiento de la muestra. Por lo general, los participantes en

este tipo de muestreo están más motivados para responder rápidamente, a diferencia de las personas que son seleccionadas de forma aleatoria (Del Carmen, 2019).

La muestra tomada para la investigación corresponde a una población que pertenezca a empresas privadas de la ciudad de Quito, el total de las personas que participan dentro de esta investigación es de 125.

Se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores que laboren en empresas privadas de Quito.
- Empleados que hayan aceptado mediante el consentimiento informado participar en la investigación.
- Personas que sean mayores de edad.
- Trabajadores que cuenten con un contrato estable.

Del mismo modo se estableció criterios de exclusión:

- Trabajadores que no vivan en la ciudad de Quito.
- Personas jubiladas o cesantes.
- Trabajadores que no tengan un contrato directo con la empresa.
- Personas desempleadas.

La investigación se basó en los principios éticos de Helsinki (1964) los cuales son:

El respeto hacia las personas: se manifiesta en la consideración de la decisión del trabajador sobre su participación en la investigación, la cual se valida a través de un consentimiento informado previamente proporcionado. Además, se respeta su privacidad, asegurando que la encuesta sea completada de manera totalmente anónima (Del Percio, 2020).

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Beneficencia: se centra en proteger al trabajador de cualquier daño o lesión, es decir a cuidar su bienestar en todos los aspectos. No obstante, en esta investigación no experimental, no se expone al participante a ningún tipo de riesgo (Álvarez, 2018).

Justicia: el investigador debe garantizar una distribución equitativa de los riesgos y beneficios asociados con la participación en el estudio, que sean para todos o para ninguno. El principio de justicia prohíbe exponer a un grupo de personas a riesgos con el fin de beneficiar a otro grupo (Paz, 2018).

Para la investigación se recolectaron datos en un periodo de tiempo que empezó en abril y finalizó en junio de 2024. Los instrumentos seleccionados están acordes a cada una de las variables de la investigación, los mismos que se aplicaron por medio de Google Forms, mediante cuatro apartados: en el primero se encuentra el consentimiento informado en el cual si su respuesta es negativa se concluye con la aplicación, de lo contrario pasaría al siguiente apartado, el cual consta de datos sociodemográficos, en el tercer apartado está el instrumento que mide inteligencia emocional y por último en el cuarto el instrumento que mide satisfacción laboral.

El instrumento seleccionado para medir la variable de inteligencia emocional es la Escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 de Salovey y Mayer traducida al español, esta posee 24 ítems que se dividen en tres subescalas: Percepción emocional, Comprensión emocional y Regulación Emocional. La puntuación obtenida de cada subescala se interpreta en 3 rangos que son: medio, adecuado y alto. Las preguntas son

de tipo Likert con una puntuación que va desde el 1 al 5. El puntaje final se obtiene sumando la puntuación de cada subescala, el mismo oscila entre 8 y 40 puntos. Tiene una validez de coeficiente de alfa de Cronbach de 0.890, siendo adecuado para la investigación (Espinoza, et al., 2015).

El instrumento seleccionado para medir la variable de satisfacción laboral es la Escala General de Satisfacción NTP 394 traducida al español por Fidalgo y Pérez-Bilbao (1995) de la Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction Scale) de Warr et al. (1979) el cual tiene como finalidad medir la satisfacción laboral a nivel general, satisfacción intrínseca la cual aborda temas como: el reconocimiento recibido por el trabajo, la responsabilidad, las oportunidades de promoción y los aspectos relacionados con el contenido de las tareas, entre otros. La satisfacción extrínseca con temas como: horarios, el salario y las condiciones físicas del entorno laboral, entre otros. Esta escala consta de 15 ítems de tipo Likert que va desde el 1 al 7, significando 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 moderadamente insatisfecho, 4 ni satisfecho ni insatisfecho, 5 moderadamente satisfecho, 6 satisfecho, 7 muy satisfecho (Bilbao y Vega, 2010).

La Escala General de Satisfacción NTP 394 cuenta con una validez de Coeficiente de Alfa Cronbach que se encuentra alrededor de 0.85 a 0.88, cuenta con un puntaje máximo de 105 puntos que se consiguen con la suma de las siguientes dimensiones:

Tabla 1

Escala General de Satisfacción NTP 394

Dimensión	Coeficiente de Alfa	Ítems	Calificación

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

	de Cronbach		
Satisfacción General	Se encuentra entre 0.85 a 0.88	1 al 15	Cuanto mayor es la puntuación, mayor es el grado de satisfacción en esta dimensión. La puntuación oscila desde 15 hasta 105 puntos.
Satisfacción Intrínseca	Se encuentra entre 0.79 a 0.85	2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.	Cuanto mayor es la puntuación, mayor es el grado de satisfacción en esta dimensión. La puntuación oscila desde

			4 hasta 49 puntos.
Satisfacción Extrínseca	Se encuentra entre 0.74 a 0.78	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.	Cuanto mayor es la puntuación, mayor es el grado de satisfacción en esta dimensión. La puntuación oscila desde 8 hasta 56 puntos.

Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

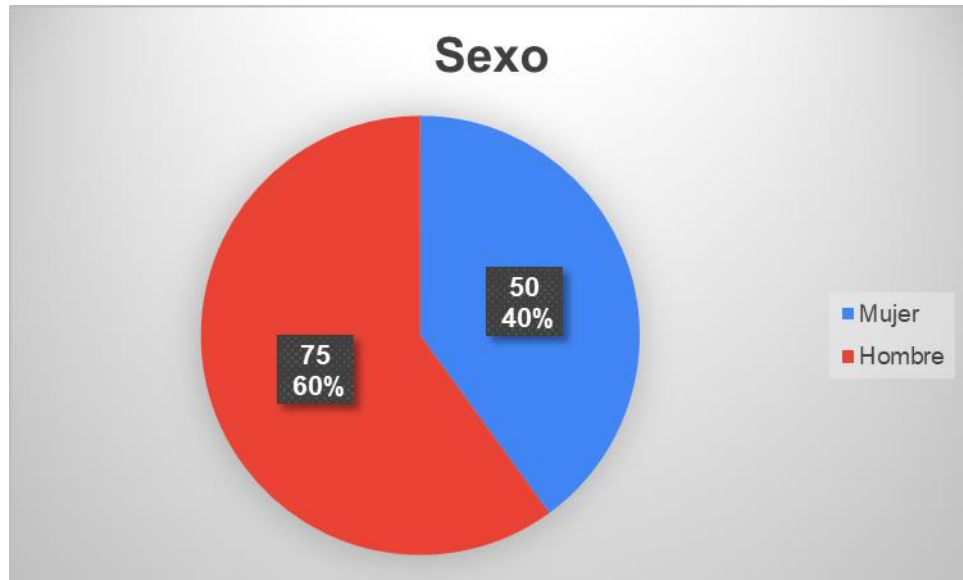
En cuanto al análisis de los resultados en la investigación se utilizó como herramienta el software SPSS con el cual se produce la correlación entre las variables, además la hoja de cálculo de la aplicación Excel, con la cual se representó los gráficos para analizar y describirlos en el siguiente apartado.

3. RESULTADOS.

Datos sociodemográficos

Gráfico 1. Sexo

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

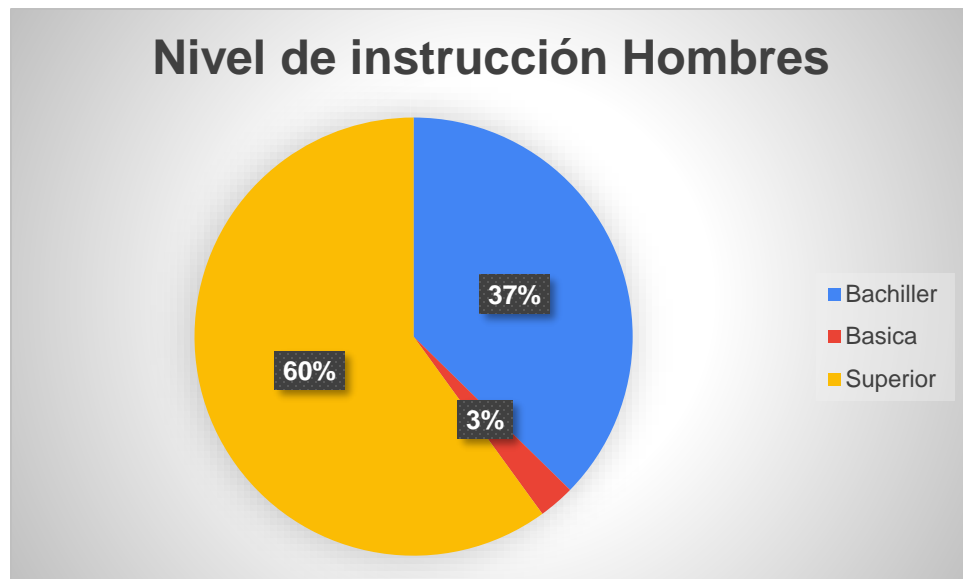


Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto al sexo de un total de 125 personas, donde el 60% que corresponde a 75 personas son hombres y el 40% que corresponde a 50 personas son mujeres.

Gráfico 2. Nivel de instrucción Hombres



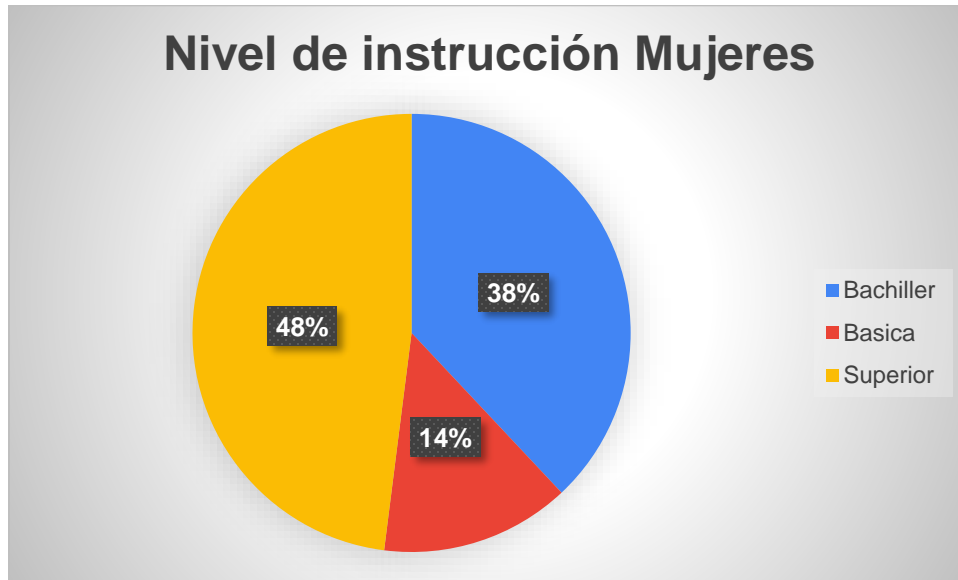
Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto al nivel de instrucción de hombres de un total de 75 participantes, el 60% corresponde a un nivel de instrucción superior, el 37% corresponde a un nivel de instrucción bachiller y el 3% que corresponde a un nivel de instrucción básica

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Gráfico 3. Nivel de instrucción mujeres

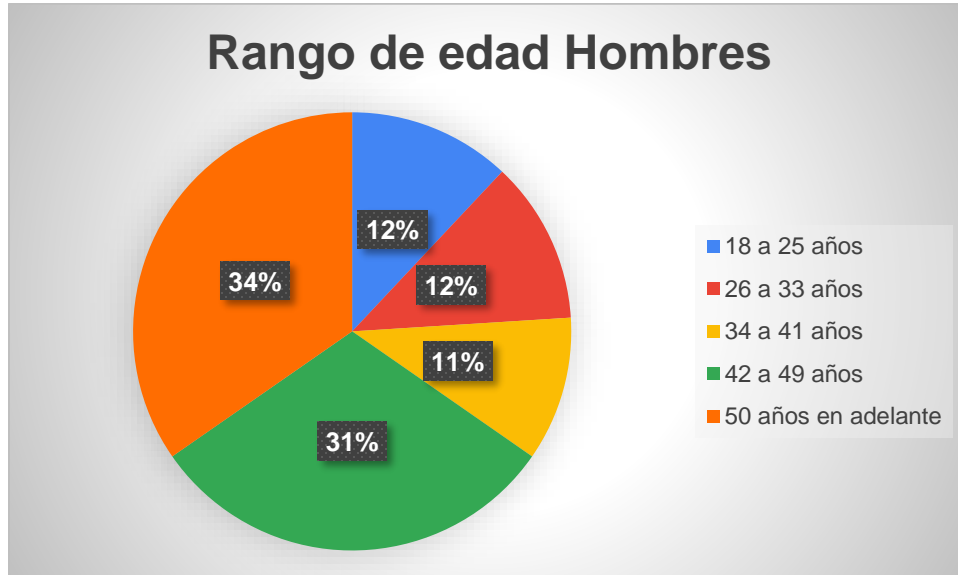


Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto al nivel de instrucción de mujeres de un total de 50 participantes el 48% corresponde a un nivel de instrucción superior, el 38% corresponde a un nivel de instrucción bachiller y el 14% que corresponde a un nivel de instrucción básica.

Gráfico 4. Rango de edad hombres



Fuente: Investigación

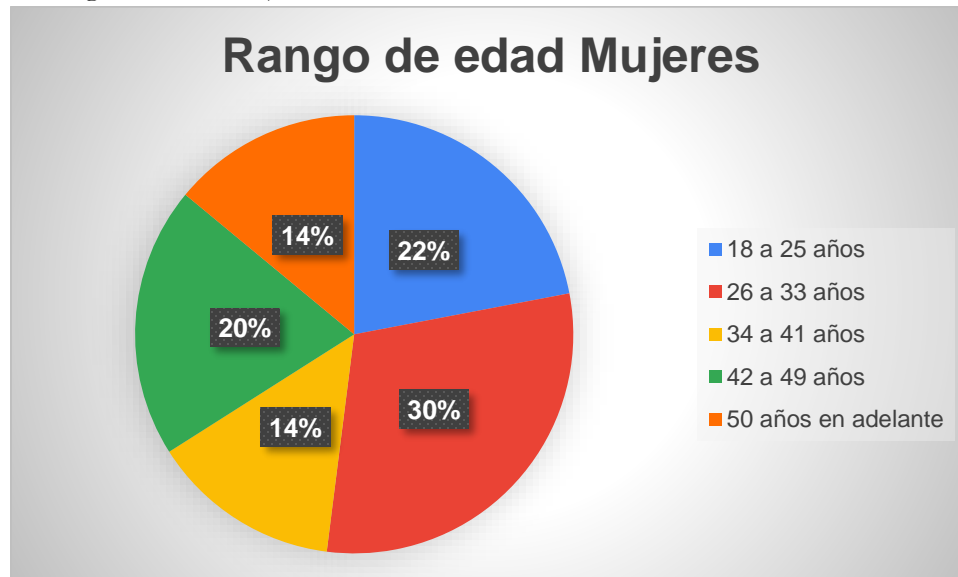
Autor: Fernando Arguello

Con respecto al rango de edad de los participantes hombres en un total de 75 personas, el 34% corresponde a un rango de edad desde los 50 años en adelante, el 31% corresponde a un rango de edad desde los 42 a los 49 años, el 12% corresponde a un rango de edad de 26 a 33 años, el 12% corresponde a un rango de edad de 18 a 25 años y el 11% que corresponde a un rango de

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

edad de 34 a 41 años.

Gráfico 5. Rango de edad mujeres.

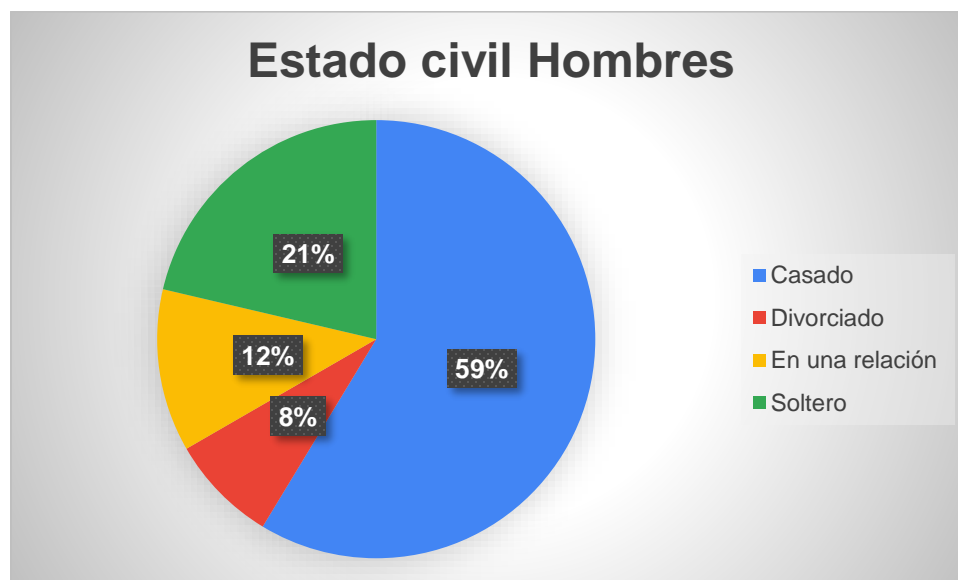


Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto al rango de edad de las participantes mujeres de un total de 50 personas, el 30 % corresponden a un rango de edad de 26 a 33 años, el 22% corresponde a un rango de edad de 18 a 25 años, el 20% corresponde a un rango de edad de 42 a 49 años, el 14 % corresponde a un rango de edad de 34 a 41 años y el 14% corresponde a un rango de edad de 50 años en adelante.

Gráfico 6. Estado civil hombres.



Fuente: Investigación

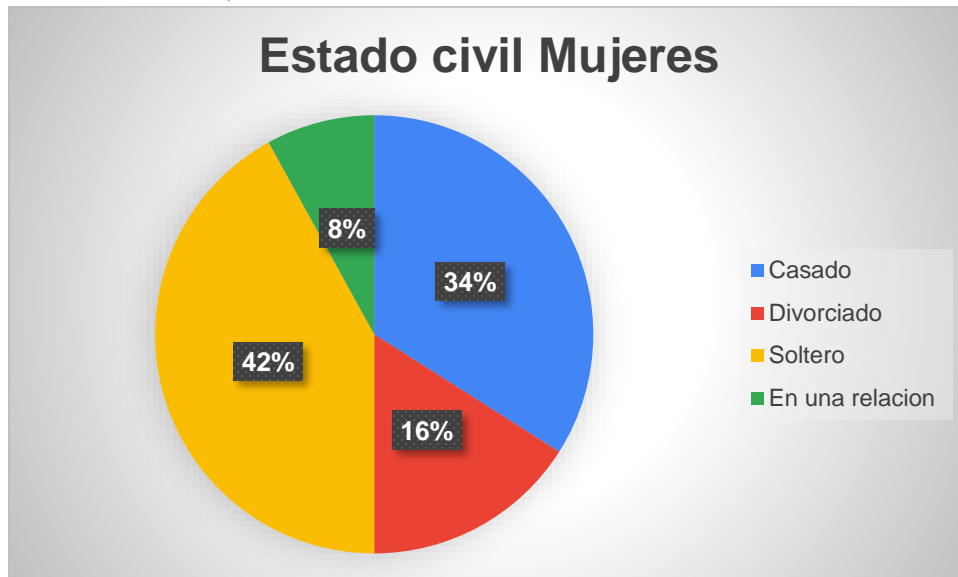
Autor: Fernando Arguello

Con respecto al estado civil en hombres de un total de 75 participantes, el 59% indican estar casados, el 21% indican estar solteros, el 12% indican estar en una relación y el 8% indican estar

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

divorciados.

Gráfico 7. Estado civil mujeres



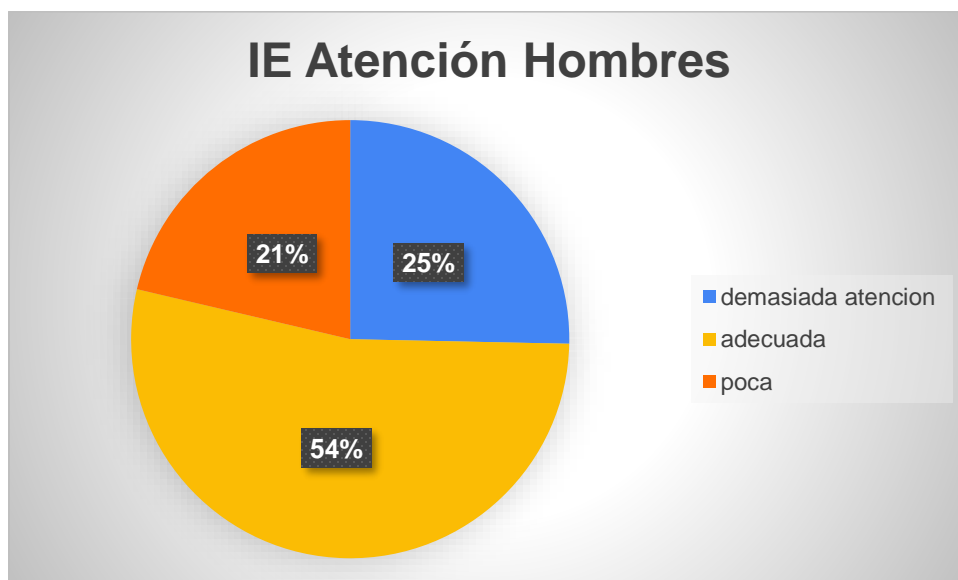
Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto al estado civil en mujeres de un total de 50 participantes, el 42% indican estar solteras, el 34% indican estar casadas, el 16% indican estar divorciadas y el 8% indican estar en una relación.

Resultados de Inteligencia Emocional

Gráfico 8. Atención en hombres.



Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la atención en hombres de un total de 75 participantes, el 54% corresponde a adecuada, el 25% corresponde a demasiada atención y el 21% corresponde a poca.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Gráfico 9. Atención en mujeres.



Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la atención en mujeres en un total de 50 participantes, el 70% corresponde a adecuada atención, el 20% corresponde a poca atención y el 10% corresponde a demasiada atención.

Gráfico 10. Claridad en hombres.



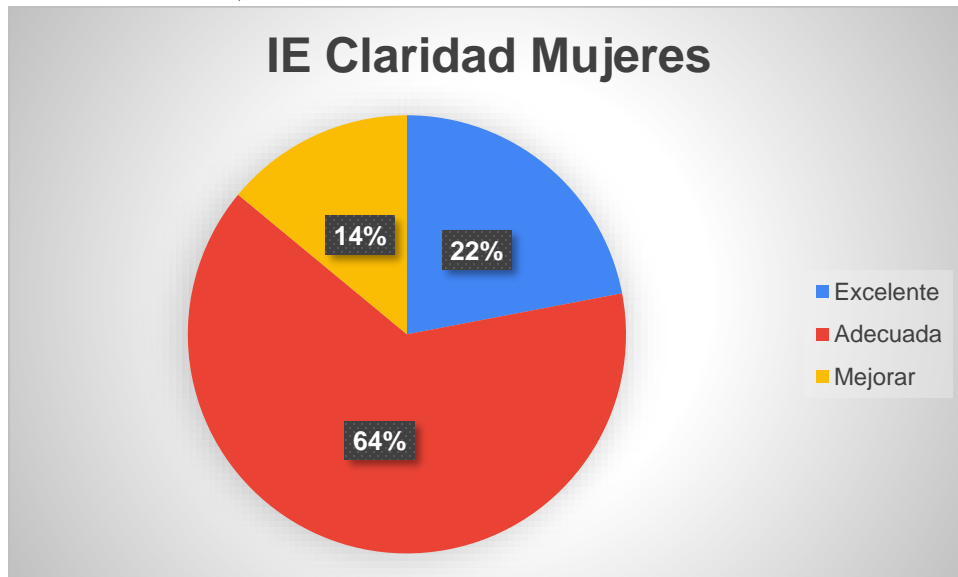
Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la claridad en hombres en un total de 75 participantes, el 58% corresponde a adecuada claridad, el 25% corresponde a excelente y el 17% corresponde a mejorar la claridad.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Gráfico 11. Claridad en mujeres.

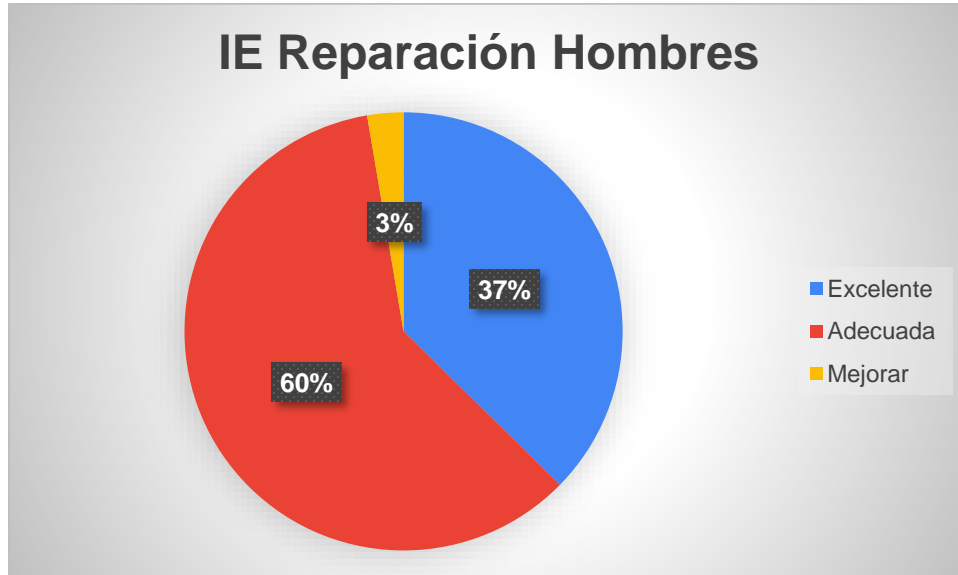


Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la claridad en mujeres en un total de 50 participantes, el 64% corresponde a adecuada claridad, el 22% corresponde a excelente y el 14% corresponde a mejorar la claridad.

Gráfico 12. Reparación en hombres.



Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la reparación en hombres en un total de 75 participantes, el 60% corresponde a adecuada reparación, el 37% corresponde a excelente y el 3% corresponde a mejorar la reparación.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Gráfico 13. Reparación en mujeres.



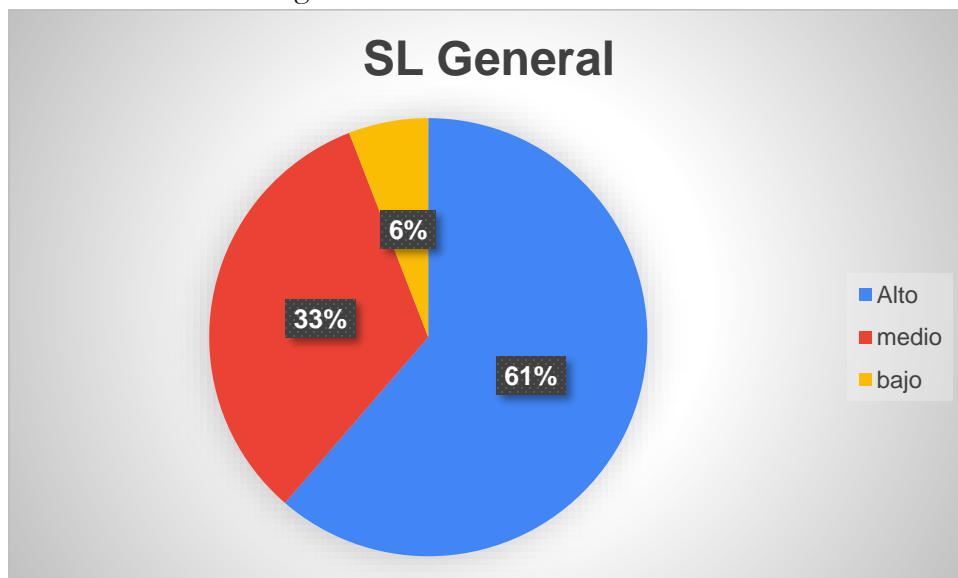
Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la reparación en mujeres en un total de 50 participantes, el 56% corresponde a adecuada reparación, el 34% corresponde a excelente y el 10% corresponde a mejorar la reparación.

Resultados de Satisfacción laboral

Gráfico 14. Satisfacción laboral general



Fuente: Investigación

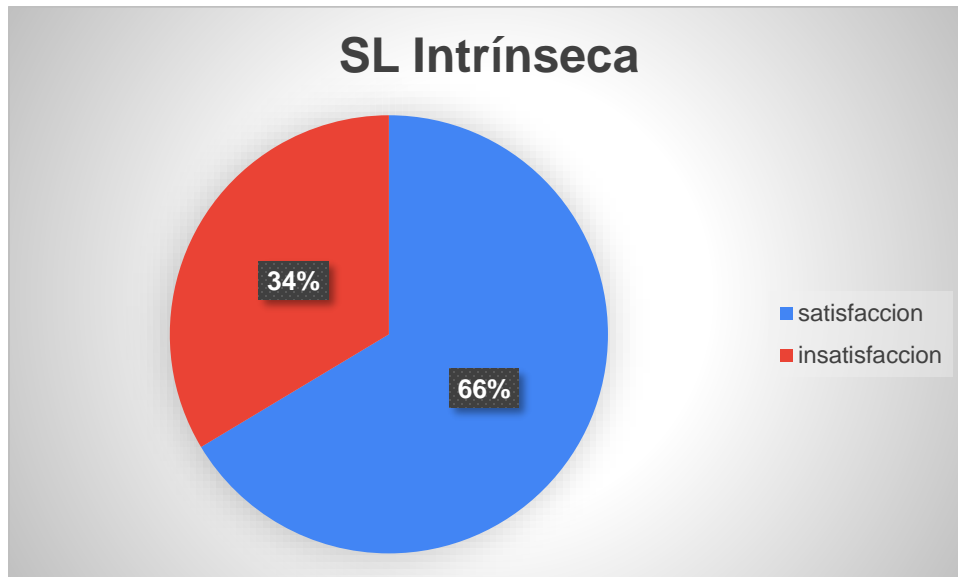
Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la satisfacción laboral general de un total de 125 participantes, el 61% corresponde a satisfacción laboral alta, el 33% a satisfacción laboral media y el 6% a baja.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

corresponde a satisfacción laboral baja.

Gráfico 15. Satisfacción laboral intrínseca

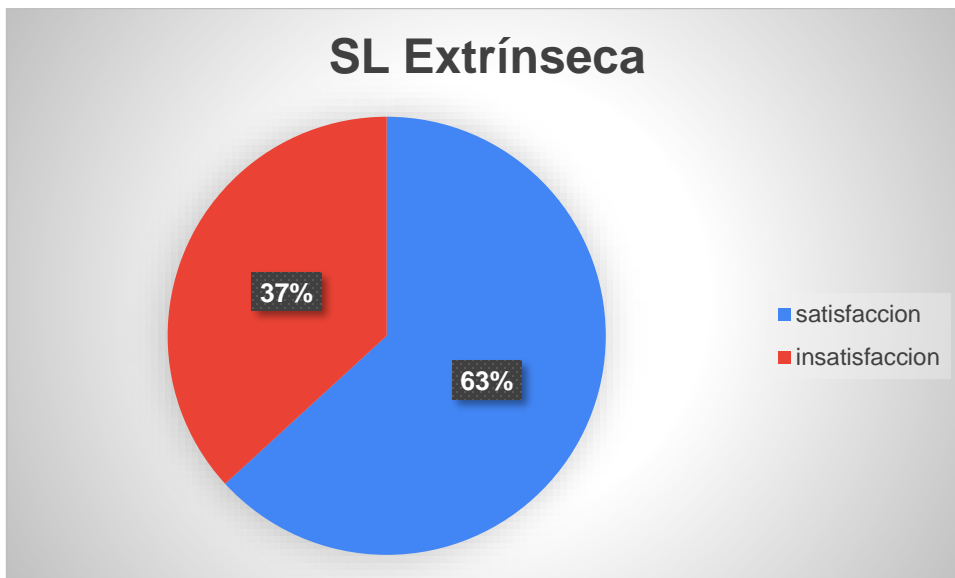


Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la satisfacción laboral intrínseca de un total de 125 participantes, el 66% corresponde a que presentan satisfacción, mientras que el 34% corresponde a que presentan insatisfacción.

Gráfico 16. Satisfacción laboral extrínseca.



Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto a la satisfacción laboral extrínseca en un total de 125 participantes, el 63% corresponde a que presentan satisfacción, mientras que el 37% corresponde a que presentan insatisfacción.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Resultados Correlaciones

Gráfico 17. Correlación

		Correlaciones			
		Satisfaccion_lab			
		oral	atencion_hym	claridad_hym	reparacion_hym
Satisfaccion_laboral	Correlación de Pearson	1	-,019	,096	,071
	Sig. (bilateral)		,834	,289	,430
	N	125	125	125	125
atencion_hym	Correlación de Pearson	-,019	1	,144	,169
	Sig. (bilateral)	,834		,108	,059
	N	125	125	125	125
claridad_hym	Correlación de Pearson	,096	,144	1	,537**
	Sig. (bilateral)	,289	,108		,000
	N	125	125	125	125
reparacion_hym	Correlación de Pearson	,071	,169	,537**	1
	Sig. (bilateral)	,430	,059	,000	
	N	125	125	125	125

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

Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

Con respecto al gráfico 17, se puede constatar que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción laboral y las tres dimensiones de la variable inteligencia emocional (atención, claridad y reparación).

Gráfico 18. Correlación

		Correlaciones				
		Satisfaccion_lab				
		oral	Sexo	Nivel_instruccion	Edad	Estado_civil
Satisfaccion_laboral	Correlación de Pearson	1	-,281**	,036	,172	-,008
	Sig. (bilateral)		,002	,691	,055	,932
	N	125	125	125	125	125
Sexo	Correlación de Pearson	-,281**	1	-,182*	-,306**	-,112
	Sig. (bilateral)	,002		,042	,001	,215
	N	125	125	125	125	125
Nivel_instruccion	Correlación de Pearson	,036	-,182*	1	-,007	-,048
	Sig. (bilateral)	,691	,042		,938	,592
	N	125	125	125	125	125

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

Edad	Correlación de Pearson	,172	-,306**	-,007	1	,166
	Sig. (bilateral)	,055	,001	,938		,064
	N	125	125	125	125	125
Estado_civil	Correlación de Pearson	-,008	-,112	-,048	,166	1
	Sig. (bilateral)	,932	,215	,592	,064	
	N	125	125	125	125	125

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

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Investigación

Autor: Fernando Arguello

En cuanto al gráfico 18, se puede observar que existe una correlación estadísticamente muy significativa, inversamente proporcional, entre la variable “satisfacción laboral” y el dato sociodemográfico “sexo” del -0,281. Esto puede interpretarse de la siguiente manera: el porcentaje menor de participantes corresponde a las mujeres, por lo tanto, se presenta una mayor satisfacción laboral en este grupo de participantes.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, se puede constatar que, entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito, no existe una relación significativa. En la variable de inteligencia emocional en las tres dimensiones se obtuvo, una inteligencia emocional adecuada puesto que la dimensión de atención el 54% de hombres y el 70% de mujeres indican que tienen una adecuada atención. En la dimensión de claridad el 58% de hombres y el 64% de las mujeres indican tener una adecuada claridad. Finalmente, en la dimensión de reparación el 60% de hombres y el 56% de las mujeres indican que tienen una adecuada reparación. En la satisfacción laboral de los 125 participantes el 61% indican tener satisfacción general alta, en la satisfacción intrínseca el 66% están satisfechos y finalmente en la satisfacción extrínseca el 63% se encuentran satisfechos, al ser más de la mitad de la muestra se puede considerar

como resultados positivos. Los resultados que se obtuvieron dentro de esta investigación difieren de la investigación realizada por Villareal et al. (2023) puesto que se encontró una correlación de Spearman entre la variable de Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral, positiva de $r=0.236$ y significativa de $< .001$. Lo que supone que a mayor inteligencia emocional se puede presentar un mayor nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a los niveles de inteligencia emocional que se presentan dentro de la investigación en las tres dimensiones se obtuvo, una inteligencia emocional adecuada puesto que la dimensión de atención el 54% de hombres y el 70% de mujeres indican que tienen una adecuada atención. En la dimensión de claridad el 58% de hombres y el 64% de las mujeres indican tener una adecuada claridad. Finalmente, en la dimensión de reparación el 60% de hombres y el 56% de las mujeres indican que tienen una adecuada reparación, se encontraron resultados similares con los

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

presentados en la investigación de Coral (2024) donde se obtuvieron niveles adecuados en cada una de las dimensiones (atención, comprensión y reparación), obteniendo en la dimensión de atención que el 70% de los hombres y el 61% de las mujeres indican tener una atención adecuada, en la dimensión de comprensión el 49% de los hombres y el 65% de las mujeres indican tener una satisfacción adecuada y finalmente la dimensión de reparación donde el 72% de hombres y el 66% de mujeres indican tener una adecuada reparación.

Con respecto a la satisfacción laboral en empresas privadas, los resultados obtenidos en esta investigación refieren que el 61% de los participantes presentan una satisfacción laboral alta en empresas privadas de Quito, en comparación con el estudio realizado por Abarca et al. (2021) donde la muestra corresponde a enfermeras de un hospital regional en la ciudad de Arequipa, Perú, donde el 63,64% se encontraba con una satisfacción media o moderada y tan solo el 18,18% alta, por lo cual se puede indagar en los posibles factores que afectan la satisfacción laboral de acuerdo a su profesión.

La satisfacción laboral en relación con los datos sociodemográficos da como resultado un correlación estadísticamente muy significativa e inversamente proporcional entre las satisfacción laboral y el sexo, resultado que difiere con la investigación realizada por Rúa (2020) donde no se encontró una relación entre las mismas variables, sin embargo la relación existente se presenta entre la variable satisfacción laboral y el dato sociodemográfico edad, por lo cual se puede indagar acerca de cómo las

condiciones sociodemográficos pueden afectar a la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES.

- Para concluir se puede constatar que en esta investigación no se encontró una relación significativa entre las variables de satisfacción laboral y las tres dimensiones de inteligencia emocional (atención, claridad y reparación), por lo cual se entiende que la satisfacción laboral no tiene una influencia directa con cualquiera de las dimensiones de inteligencia emocional en los trabajadores de empresas privadas de Quito. Es decir que, aunque los trabajadores de una empresa gocen de un nivel alto de inteligencia emocional esto no guardara relación con que tan satisfechos se sientan en su trabajo, a pesar de que existen investigaciones en las cuales si se ha encontrado una relación.
- En lo que respecta a la inteligencia emocional de los trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito en la dimensión de atención el 54% de hombres indican que tienen una adecuada atención, mientras que el 70% de mujeres indican que tienen una adecuada atención. En la dimensión de claridad el 58% de hombres indican que tienen una adecuada claridad, mientras que el 64% de las mujeres indican lo mismo. Finalmente, en la dimensión de reparación el 60% de hombres indican que tienen una adecuada reparación, mientras que el 56% de las mujeres indican lo mismo. Por lo cual se puede concluir que los

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

trabajadores mantienen un nivel de inteligencia emocional adecuado en sus tres dimensiones, obteniendo mayores porcentajes en las mujeres que en los hombres.

- En lo que respecta al nivel de satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito, el 61% de los trabajadores indican tener una satisfacción laboral alta, el 31% indican tener una satisfacción media y tan solo 6% indican tener una satisfacción laboral baja, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos dentro de su trabajo con los factores extrínsecos e intrínsecos, no obstante, es importante trabajar en los posibles motivos por los cuales una pequeña parte del personal reporta tener una satisfacción laboral baja con el objetivo de mejorarla y que se alcance un 100% de satisfacción.
- Para finalizar se encontró una correlación negativa entre la variable satisfacción laboral y el dato sociodemográfico “sexo” en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito, lo cual indica que en el caso de esta investigación al ser las mujeres el porcentaje más bajo de participantes, se presentan niveles más altos de satisfacción laboral, de esta manera se puede decir que las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres en cuanto a su trabajo.

LIMITACIONES.

- Una de las limitaciones que se presentó durante la investigación es la falta de estudios e investigaciones enfocadas en el ámbito de empresas privadas, encontrando la gran mayoría de estudios realizados en personal del área de salud.
- Se dificultó el encontrar investigaciones las cuales usen el mismo instrumento de medición para la variable de satisfacción laboral que es, la escala de satisfacción general NTP 394.
- Otra de las limitaciones fue el no tener una muestra nivelada de hombres y mujeres, lo que puede causar un problema de sesgo, por lo cual para futuras investigaciones se buscaría tener una muestra igual de los dos sexos.

RECOMENDACIONES.

- Realizar la investigación en una muestra de una empresa dedicada a una actividad en específico, puede ayudar a delimitar los resultados conforme a la actividad a la que se dedican, volviéndola un factor importante que puede afectar a las variables.
- Usar una muestra más grande que la que se usó dentro de la investigación, podría ayudar a obtener resultados más significativos, debido a que no se encontró una correlación significativa con el tamaño de esta muestra.
- Se puede abordar la variable de satisfacción laboral desde la metodología cualitativa en futuros estudios, para obtener resultados

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

más enfocados en lo que siente la persona por medio de entrevistas, lo cual ayudaría a las organizaciones a mejorar la satisfacción laboral y encontrar las posibles causas por las cuales no se sientan satisfechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000100003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818?locale-attribute=es>
- Álvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122–149. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Apuy, L. (2013). Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008. <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1126>
- Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6 (1),55-68 DOI: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arias Gonzáles, J. L., Covinos Gallardo, M. R., & Cáceres Chávez, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Bernal González, I., & Flores Flores, A. J. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(4), 276-296. Recuperado a partir de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192>
- Berrocal, P., Cabello, R., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Megías-Robles, A. (2022). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos de Psicología (Internet)*, 15(2), 144-147. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1989-38092022000200005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Berrocal, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. <https://ri.iberro.mx/handle/iberro/6043>
- Berrocal, P., Cabello, R., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Megías-Robles, A. (2022). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos de Psicología*

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

- (Internet), 15(2), 144-147. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1989-38092022000200005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Bilbao, J., & Vega, M. (2010). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Personal*. https://cso.hermes-soft.com/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c437d993-f226-4916-b7e3-3559fb7554f1>
- Bueno, A. (2019). La inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. *Revista seres y saberes*, (6).
- Coral, V. (2024). Funcionamiento familiar e inteligencia emocional en adultos del norte de la ciudad de Quito. [Tesis de Pregrado]. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica. 39p. <https://repositorio.uti.edu.ec//handle/123456789/6732>
- Creswell, J. (2014). *Research Design* (4ta ed.). United Kingdom: Sage publications.
- Delgado, D. (2018). Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna–2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26503>
- Del Canto, E., & Silva, A. S. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias sociales*, (141). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/12479>
- Del Carmen, V. (2019). 'MUESTRA PROBABILISTICA Y NO PROBABILISTICA'. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence
- Del Percio, D. (2020). La Declaración de Helsinki: Sinopsis de su nacimiento y evolución. *Revista Argentina de Reumatología*, 1, 17-24. http://revistasar.org.ar/revistas/2009/numero_1/articulos/declaracion_helsinki.pdf
- Espinoza-Venegas, M., Sanhueza-Alvarado, O., Ramírez-Elizondo, N., & Sáez-Carrillo, K. (2015). A validation of the construct and reliability of an emotional intelligence scale applied to nursing students. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(1), 139–147. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS*. Los Angeles: SAGE.
- Fienco, V., & Itúrburo, J. (2012). La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain. [versión electrónica]
- García Sanz, V. (2012). La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables (Trabajo de Grado). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- Gibson, C. (2003). Cultures at work: Why 'culture' matters in research on the 'cultural' industries. *Social & Cultural Geography*, 4(2), 201-215.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

- <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14649360309059>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa%20cualitativa%20y%20mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20LAS%20RUTA.pdf&Expires=1720395499&Signature=apjswYJPTWf464qX9JujK5wKqPv89R5nssqcLCdx2nVEAfUxBOYUAAInP2KkvwYpS3LFizmm90~SsDSgXw~-~Wc5x7tUISaWCRIUI3cPTWmBlO5gQaYJS7coVPu-kG3bqnuZfHncjBJD9NYvV9p47V3tgLKdxnsQDpvZjukXfwoAgq~dJaSNROWD4nn~2mbGFmgmQjs8fx7vLC6tS2tQI925GvQX05MGxqgo-xqGHSOiy16SN5ORhSwrlp6C8nZonXyyfvAMjfd4OpABTZMiuGE7kBrm5LQ~sWJV3sYf4gqd7GdnqFL6XnaRIE8sOBEiS15LYIaMq-HA~e-bFoZEiA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México. D.F: Mc Graw-Hill/ Interamericana editores S.A.
- Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Jalisco. (2010) Declaración de principios. [https://www.iepcjalisco.org.mx/sites/default/files/articulo72/PT/FRACCI/Declaracion de principios.pdf](https://www.iepcjalisco.org.mx/sites/default/files/articulo72/PT/FRACCI/Declaracion%20de%20principios.pdf)
- López, W. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Escuintla). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>.
- Locke, E. (1976). What is Job Satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, (págs. 4:209-336).
- Mousalli, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. *Revista researchgate*. [https://www.researchgate.net/profile/GloriaMousalli/publication/303895876_Metodos y Disenos de Investigacion Cuantitativa /links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-InvestigacionCuantitativa.pdf](https://www.researchgate.net/profile/GloriaMousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-InvestigacionCuantitativa.pdf)
- Organización Mundial de la Salud: OMS. (2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Paz Maldonado, E. J. (2018). La ética en la investigación educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 6(1), 45-51. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v6i1.219>
- Prieto, Z. (2015). Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.com>
- Rentería-Pérez, E., & Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas psychologica*, 7(2), 319-334. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672008000200002&script=sci_arttext

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito

- Rúa, D. (2020). La satisfacción laboral e inteligencia emocional en relación con factores sociodemográficos en empleados de dos organizaciones del sector floricultor del municipio de La Ceja. <http://bibliotecadigital.iue.edu.co/handle/20.500.12717/2872>
- Sánchez, M. (2017). La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional. Universidad de La Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6344>
- Terán, A. (2018). La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/9916>
- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 26(2), 217-237. Epub 20 de diciembre de 2023. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
- Velasco, L., & Martínez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. *Licenciatura en*, 3. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Villarreal-Mata, J. L., Armendáriz-García, N. A., Sánchez-Gómez, M., Alonso Castillo, M. M., & López García, K. S. (2023). Inteligencia emocional, satisfacción laboral y consumo de alcohol en el personal de enfermería. *Horizonte sanitario*, 22(2), 393-399. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592023000200393&script=sci_arttext

AGRADECIMIENTOS.

Quiero empezar agradeciendo a cada uno de los docentes que formaron parte de este proceso, por las enseñanzas y los conocimientos transmitidos a través de sus clases que me han permitido concluir con mis estudios.

A mi mejor amigo Justin Romero, por brindarme su amistad durante tantos años, por el apoyo en cada uno de mis objetivos, por cada uno de los consejos en los momentos difíciles, por confiar en mí desde que empecé a estudiar esta carrera y por todos los buenos momentos. A todos mis amigos de la universidad que hicieron que esta vida universitaria sea divertida, llena de momentos que se convertirán en recuerdos y por brindarme su apoyo durante estos años.

A mi familia por siempre creer en mí desde el principio, por ser el motor que me impulsa cuando siento que ya no puedo más, gracias a todos.

Finalmente agradecerme a mí, por todo el esfuerzo y la dedicación que le puse desde el inicio, por demostrarme que puedo cumplir cada cosa que me proponga y por mostrarme que los sueños que parecían inalcanzables ahora están los tenemos en las manos.

DEDICATORIA.

Dedico este logro a los seres más importantes de mi vida durante todo este proceso: a mi madre Miriam, que con su amor y sacrificio me ha brindado la fuerza para cumplir cada uno de mis objetivos y nunca rendirme; a mi abuela Anita que me guía con sabiduría y me brinda su apoyo incondicional siempre; a mi querido padre, Oswaldo, cuyo apoyo incondicional y consejo me han llevado a superar cada uno de los obstáculos que se me han presentado durante este periodo; y a mis queridos tíos Jorge y Gladys que me han educado en valores y han sabido animarme en los días más difíciles. Este trabajo es un tributo a cada uno de ustedes, las personas más importantes de mi vida, todas sus enseñanzas y su esfuerzo se reflejan en cada página de esta tesis. Con toda mi gratitud y amor, les dedico este logro.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en empresas privadas de la ciudad de Quito