



**Universidad
Indoamérica**

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD
DE AMBATO**

Trabajo de integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciadas
en Psicología.

Autor(a)

Aida Anahi Tello Medina

Pamela Guadalupe Freire Bejarano

Tutor(a)

Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga Msc.

AMBATO–ECUADOR
2026

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

Yo, Aida Anahi Tello Medina y yo Pamela Guadalupe Freire Bejarano, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO", como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y 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 dos días del mes de febrero del 2026, firmo conforme:

Autor: Aida Anahi Tello Medina
Firma:
Número de Cédula: 0550279772
Dirección: Latacunga
Correo Electrónico: atello6@indoamerica.edu.ec
Teléfono: 0987620323



Autor: Pamela Guadalupe Freire Bejarano
Firma:
Número de Cédula: 1805 188313
Dirección: Ambato
Correo Electrónico: pfreire3@indoamerica.edu.ec
Teléfono: 0984951421



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO” presentado por Aida Anahi Tello Medina y Pamela Guadalupe Freire Bejarano para optar por el Título de Licenciadas en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular 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 los Lectores que se designe.

Ambato, 02 de febrero del 2026



Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga Msc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del título de Licenciadas en psicología, son absolutamente originales. auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 02 de febrero del 2026



Aida Anahi Tello Medina

0550279772



Pamela Guadalupe Freire Bejarano

1805188313

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO previo a la obtención del Título de Licenciadas en psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de febrero del 2026



Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo Mg.
LECTOR



Psc. Cl. Ana Carolina Márquez Altamirano Mg.
LECTOR

DEDICATORIA

Quiero primero dedicarle esto a Dios por nunca dejarme sola en este camino por guiarme cuidarme y sobre todo por ayudarme a salir adelante de cualquier problema que se me presentaba.

A mis padres por siempre estar en cada paso que dé, en este camino, gracias papito Alex por nunca dejarme sola, gracias por cada palabra por cada abrazo que me ayudó a no rendirme y a continuar, gracias por ser el padre que día a día nos demuestra cuánto nos ama gracias por todos los sacrificios que hace por las madrugadas que pasa y por todos los fríos y soles que debe soportar para que nuestra familia no le falte nada, gracias por ser mi ejemplo y mi fuerza para no rendirme le amo con todo mi corazón.

A mi mamita Aidita, gracias por tu paciencia por todo tu amor por ser más que mi madre mi amiga mi consejera, por siempre enseñarme valores por ser la persona que a pesar de equivocarme me has apoyado, gracias por estar pendiente todos los días, en todos los aspectos de mí, Te amo mamita.

A mi Kamilita, mi chiquita gracias por ser mi compañera de aventuras cada día porque cuando he tenido miedo o no sé qué hacer siempre has estado ahí para mí apoyándome, admiro toda la fortaleza que tienes y te admiro muchísimo me siento muy feliz de que seas mi hermana y compartas conmigo todos los momentos ya sean buenos o malos.

A mis abuelitos que son lo más tierno que la vida me regaló a mi Benji como yo le digo gracias por ser el ejemplo de bondad, de lucha y de, valentía gracias por enseñarme a ver la vida de manera diferente por enseñarme que todos somos iguales y valemos lo mismo ante los ojos de Dios, por nunca dudar de mí y por todo el cariño que me ha dado, este logro que hoy alcanzo es por usted y gracias le amo con todo mi corazón mi Benji.

A mi mamá Liseña Gracias por todos los consejos que me ha dado, gracias por siempre apoyarme guiarme porque desde chiquita no dejarme sola, cuidarme y consentir la amo y espero que este presente en cada logro que vaya cumpliendo.

A mi novio **Joel**, por ser mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria. Gracias por caminar a mi lado en cada etapa, por creer siempre en mí, por tu paciencia infinita y por explicarme las cosas una y otra vez con tanto amor. Gracias por tu preocupación, por tus palabras de aliento y por ser mi guía en los momentos más difíciles.

Eres una persona maravillosa, un chico noble y me siento profundamente agradecida por tenerte en mi vida. Este logro también es tuyo, porque sin tu apoyo, comprensión y amor, nada de esto habría sido posible

Aida Anahi Tello Medina

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mi amado hijo Daniel el cual fue mi motor para salir a delante y demostrarme a mí misma que puedo con todo lo que me proponga en mi día a día, de forma especial a mi mamita Zoila que ya no estás conmigo pero te llevo en mi corazón junto con todo lo que me enseñaste por ti aprendí a ser fuerte, gracias por cada una de tus enseñanzas y tu gran amor, de igual forma a mi amada madre Mónica que sin ti y el gran esfuerzo que hiciste por mí y mi hermano hoy no estaría aquí gracias por ser esa mujer fuerte gracias a tus esfuerzos soy lo que soy te amo mucho y por ultimo agradecerle a mi Dios por tenerme con vida guiando mi camino.

Pamela Guadalupe Freire Bejarano

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada miembro de mi familia a mis abuelitos Jorge Medina y Carmen Santamaria porque a pesar de estar lejos siempre se han preocupado de mí, me han llamado gracias por las conversaciones y las risas, los quiero mucho.

A mi Ñaña Verito que siempre ha estado conmigo tanto moral como económicamente gracias por demostrarme la valentía la fuerza y la constancia que una persona debe tener, eres mi ejemplo de lucha ñaña te quiero mucho.

A mis tíos Jorgito y Jaquita que han sido siempre mi apoyo incondicional, con los que son mi segundo hogar han estado en las buenas y malas conmigo, los quiero mucho

A mis tíos Jeylop y José Luis gracias por sus consejos, porque cuando me he sentido mal, siempre han estado ahí, por preocuparse siempre de mi familia, de que estemos bien, los quiero mucho.

A mi tío Calito y July gracias por las risas porque siempre que he necesitado algo ustedes han estado ahí, gracias por ser unos tíos muy lindos conmigo, los quiero tanto

A mi Paolita por ser ese ejemplo de bondad de cariño por ser como mi hermana te quiero mucho A todos mis primitos desde mi chiquito Neymar que con sus juegos e inocencia muchas veces que me he sentido mal me ha hecho reír, a mi Juliencito que igual con sus ocurrencias me ha sacado una sonrisa, a mis dos gatitos José Luis y Mateo por siempre estar compartiendo conmigo varias aventuras de mi vida, A mi prima Less por siempre estar ahí para conversar para reírnos A mi primo Estebitan que siempre ha estado para mí en cualquier dificultad.

Gracias a cada uno de ustedes por hacer de este camino mas llevadero y bonito, gracias por ser mi familia

A mi Tutor José Acuña gracias por su paciencia, gracias por estar presente en cada palabra que fui redactando, por cada corrección, por cada explicación que me dio, gracias por ser un gran docente.

A mi Pame, por ser esa amiga incondicional, mi apoyo la que siempre ha estado en mis días buenos y malos, por ser mi confidente y mi compañera de tesis te quiero muchísimo.

Aida Anahi Tello

Medina

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a mi familia en especial a mi madre la cual con mucho esfuerzo y amor guio mi camino para poder lograr todo esto, de la misma forma a mi esposo que gracias a su apoyo y sus palabras de aliento me dieron el impulso para seguir en este camino. A mis amados mejores amigos Paul, Daniel, Vale que gracias a su cariño y palabras de apoyo y superación nunca me dejaron rendirme, de forma especial quiero agradecer a mi otra madre mi estimada Lore mi nena gracias por ser mi confidente mi mejor amiga ese apoyo en los momentos oscuros sin ti esto no sería posible.

A mi tutor José Acuña que gracias a su guía y apoyo hemos logrado sacar este proyecto adelante.

A mi compañera de locuras mi Ani gracias por haber hecho de la universidad los mejores días de mi vida.

Pamela Guadalupe Freire Bejarano

INDICE DE CONTENIDO

PORTADA	1
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	2
APROBACIÓN DEL TUTOR	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	4
APROBACIÓN DE LECTORES.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO	8
RESUMEN EJECUTIVO	13
Abstract.....	14
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
1. INTRODUCCIÓN	18
Objetivo General	26
Objetivos Específicos.....	26
2. MARCO METODOLÓGICO	26
3. RESULTADOS	33
3.1 DATOS SOCIODEMOGRAFICOS.....	33
3.2 NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	33
3.2.1 CLARIDAD EMOCIONAL	33
3.2.2 ATENCION EMOCIONAL	34
3.2.3 REPARACIÓN EMOCIONAL	34
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
AGRADECIMIENTOS.....	43
DEDICATORIA.....	44
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Sexo.....	33
Tabla No. 2 Tipo de contrato	33
Tabla No. 3 Frecuencias de claridad emocional nivel	33
Tabla No. 4 Frecuencias de atención emocional nivel	34
Tabla No. 5 Frecuencias de reparación emocional nivel	34
Tabla No. 6 Satisfacción Laboral.....	34
Tabla No. 7 Shapiro	35
Tabla No. 8 Correlación de Pearson	35
Tabla No. 9 Satisfacción laboral y sexo.....	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura No. 1 Satisfacción Laboral	34
---	----

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO

AUTOR(A): Aida Anahi Tello Medina
TUTOR (A): Ps.Ind Jose Miguel Acuña
Mayorga

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se inscribe en el campo de la psicología organizacional y aborda las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial. El objetivo general fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, mientras que los objetivos específicos se orientaron a identificar los niveles de ambas variables y a establecer su relación estadística. El estudio se desarrolló desde el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 220 trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó una muestra de 52 participantes mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Para la recolección de datos se emplearon el Test de Metaconocimiento de los Estados Emocionales TMMS-24 y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, ambos aplicados de forma colectiva.

El análisis de datos se realizó mediante el programa Jamovi, utilizando estadística descriptiva y la correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables. Los resultados evidenciaron niveles predominantemente favorables de satisfacción laboral y niveles medios de inteligencia emocional. La correlación obtenida entre ambas variables fue débil y no significativa, concluyéndose que no existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

DESCRIPTORES: *Bienestar, Condiciones de empleo, Personal profesional Satisfacción en el trabajo, Salud mental,* (extraídas desde [Tesauros UNESCO](#),)

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: TELLO MEDINA AIDA ANAHI

TUTOR: ESP. ACUÑA FAYORGA JOSE MIGUEL

THEME

Emotional intelligence and job satisfaction in the administrative staff of a company in Ambato

ABSTRACT

This research examined the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among the administrative staff at Plasticaucho Industrial. It highlights the importance of emotional well-being in today's work environments. The objective aimed to analyze the relationship between these two variables, based on the hypothesis that a significant relationship exists between emotional intelligence and job satisfaction. The research was grounded in the positivist paradigm, with a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational design. The population consisted of 220 administrative workers, and the sample comprised 52 participants, selected through purposive non-probability sampling. Data was collected using the Trait Meta-State Scale (YMMS-24) and the Sonja Palms Job Satisfaction Scale. Statistical analysis was conducted using Jamovi software, incorporating descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient. The results showed predominantly favorable levels at job satisfaction and average levels in the dimensions of emotional intelligence. However, the correlation obtained was weak and not significant. Indicating that there is no statistically significant relationship between the variables in the studied sample. In conclusion, job satisfaction does not depend directly on emotional intelligence in this organizational context, and future research should consider additional structural and organizational factors.

KEYWORDS: Employment conditions, job satisfaction, professional staff, well-being



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INOVAR

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: FREIRE BEJARANO PAMELA GUADALUPE

TUTOR: ESP. ACUSA MAYORGA JOSE MIGUEL

Emotional Intelligence and Job Satisfaction In the administrative staff of a company in Ambato

This research examined the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among the administrative staff at a Technological Industrial. It highlights the importance of emotional well-being in today's work environment. The objective aimed to analyze the relationship between these two variables, based on the hypothesis that a significant relationship exists between emotional intelligence and job satisfaction. The research was grounded in the positivist paradigm, with a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational scope. The population consisted of 60 administrative workers, and a sample comprised 52 participants, obtained through purposive sampling. Data was collected using the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-2J) and the Sonia Pelma Job Satisfaction Scale. Statistical analysis was conducted using Jamovi software, including descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient. The results showed a predominantly favorable level of job satisfaction and average levels in the dimensions of emotional intelligence. However, the correlation coefficient obtained was weak and not significant, indicating that there is no statistically significant relationship between the variables in the studied sample. In conclusion, job satisfaction does not depend directly on emotional intelligence in this organizational context, and future research should consider additional structural and organizational factors.

gg Employment conditions. job satisfaction, mental health. professional alan. well-



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE AMBATO

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION IN THE ADMINISTRATIVE STAFF OF A COMPANY IN THE CITY OF AMBATO

Autor: Aida Anahi Tello Medina

atello6@uindoamerica.edu.ec

Autor: Pamela Guadalupe Freire Bejarano

pfreire3@uindoamerica.edu.ec

Tutor: Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga
Msc.

joseacuna@uti.edu.ec

Lector: Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo
Mg. fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector: Psc. Cl. Ana Carolina Márquez
Altamirano Mg.

anamarquez@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Licenciada en Psicología de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad: Investigación Cuantitativa

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2026.

RESUMEN

La presente investigación se inscribe en el campo de la psicología organizacional y aborda las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial. El objetivo general fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, mientras que los objetivos específicos se orientaron a identificar los niveles de ambas variables y a establecer su relación estadística. El estudio se desarrolló desde el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional.

La población estuvo conformada por 220 trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó una muestra de 52 participantes mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Para la recolección de datos se emplearon el Test de Metaconocimiento de los Estados Emocionales TMMS-24 y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, ambos aplicados de forma colectiva.

ABSTRACT

This research falls within the field of organizational psychology and addresses the variables of emotional intelligence and job satisfaction among administrative staff at the company Plasticaucho Industrial.

The general objective was to analyze the relationship between emotional intelligence and job satisfaction, while the specific objectives were to identify the levels of both variables and establish their statistical relationship.

The study was developed from a positivist paradigm, with a quantitative approach, non-experimental design, and correlational scope.

The population consisted of 220 administrative workers, from which a sample of 52 participants was selected using intentional non-probabilistic sampling.

Data collection was carried out using the TMMS-24 Emotional States Metaknowledge Test and Sonia Palma's Job Satisfaction Scale, both applied collectively.

El análisis de datos se realizó mediante el programa Jamovi, utilizando estadística descriptiva y la correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables. Los resultados evidenciaron niveles predominantemente favorables de satisfacción laboral y niveles medios de inteligencia emocional. La correlación obtenida entre ambas variables fue débil y no significativa, concluyéndose que no existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

Palabras Clave: *Bienestar, Condiciones de empleo, Personal profesional Satisfacción en el trabajo, Salud mental.*

Data analysis was performed using the Jamovi program, employing descriptive statistics and Pearson's correlation to establish the relationship between the variables.

The results showed predominantly favorable levels of job satisfaction and average levels of emotional intelligence. The correlation obtained between the two variables was weak and insignificant, leading to the conclusion that there is no statistically significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the sample.

Keywords: *Well-being, Employment conditions, Professional staff Job satisfaction, Mental health.*

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral actual, que se caracteriza por constantes cambios, niveles altos de exigencia y nuevas formas de organización, comprender el cómo las emociones en el trabajo se han convertido en una necesidad importante, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral son dos factores que están muy vinculados con el bienestar psicológico, la motivación y el rendimiento de los trabajadores (Morales, 2023).

La presente investigación se va a desarrollar dentro del campo temático de la psicología organizacional, esta es una rama de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento humano dentro de las organizaciones, con el objetivo de comprender, predecir y mejorar la interacción entre las personas y su medio laboral.

De acuerdo con Muchinsky (2007), esta disciplina busca aplicar los principios, teorías y métodos de la psicología al contexto de un trabajo, para optimizar tanto la eficiencia organizacional como el bienestar de los empleados (Muchinsky, 2007).

También Abraham Maslow (1943), desde su teoría de la jerarquía de necesidades, presenta una visión humanista que relaciona la motivación y la satisfacción laboral con la autorrealización personal, indicando que los trabajadores buscan no solo recompensas económicas, sino también el desarrollo de su potencial humano dentro de una empresa (Maslow, 1943).

Uno de los principales autores de la corriente humanista es Abraham Maslow, quien

desarrolló la teoría de la jerarquía de necesidades y sostuvo que la motivación humana aspira a la autorrealización cuando las necesidades básicas han sido satisfechas. Según esta teoría, el individuo tiene un impulso innato hacia el crecimiento personal y el bienestar (Muñoz, 2020).

Desde una perspectiva clásica, Kurt Lewin (1945), considerado uno de los pioneros en el estudio del comportamiento grupal, estableció que la conducta de las personas está influenciada por el entorno organizacional, planteando la famosa ecuación $C = f(P, E)$, donde la conducta (C) es función de la persona (P) y el ambiente (E). Esta visión sentó las bases para comprender cómo los factores organizacionales, como el liderazgo, la comunicación y la motivación, influyen en el desempeño individual y colectivo.

Por tal razón, la investigación se sustenta en la teoría epistemológica del humanismo, la cual considera al ser humano como un ser integral, capaz de desarrollarse plenamente a través de sus emociones, pensamientos y acciones, desde esta perspectiva, el conocimiento se obtiene mediante la comprensión de la experiencia subjetiva, reconociendo la importancia de los sentimientos, la motivación y la autorrealización en el comportamiento humano.

El enfoque humanista nos explica que las personas tienen la capacidad de dirigir su vida y alcanzar el bienestar cuando se les presenta un entorno favorable que ayude a su crecimiento personal, en este sentido, las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral se analizan como factores fundamentales que contribuyen al

equilibrio emocional y al bienestar psicológico dentro de una organización (Uscamayta,2024).

Otro autor clave es Carl Rogers, quien planteó que la persona tiene una tendencia natural hacia la autorrealización y que ambientes caracterizados por la aceptación incondicional, empatía y congruencia favorecen a su buen desarrollo

La psicología humanista surgió como la denominada tercera fuerza en psicología, al lado del conductismo y del psicoanálisis, introduciendo una visión más holística, ética y centrada en el ser humano (Martinez,2021).

El enfoque epistemológico humanista es el más apropiado para sustentar esta investigación, porque reconoce al individuo como un ser activo, libre y con potencial para el crecimiento personal, desde este punto de vista, el personal administrativo no es visto como un sujeto pasivo que simplemente ejecuta tareas, sino como un protagonista de toda su experiencia emocional y laboral. Este enfoque permite comprender cómo las personas interpretan, regulan y utilizan sus emociones dentro del contexto organizacional, lo cual influye directamente en su nivel de satisfacción laboral (Mendoza,2023).

La teoría humanista sostiene que los seres humanos buscan la autorrealización, esto quiere decir, el desarrollo pleno de sus capacidades y potencialidades, en este sentido, la satisfacción laboral no se limita a la retribución económica o al cumplimiento de funciones, sino que busca más allá el sentirse valorado, reconocido y capaz de contribuir de una forma importante al entorno laboral (Maslow, 1943).

Por ello, este enfoque resulta fundamental para analizar cómo la inteligencia emocional es la habilidad para reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás (Goleman, 1995).

Desde la epistemología humanista, el conocimiento se construye a partir de la experiencia subjetiva y la comprensión empática del ser humano. Así la inteligencia emocional pasa a ser una herramienta clave que posibilita la autorreflexión, la empatía y la regulación emocional, favoreciendo la convivencia armónica y el sentido de pertenencia dentro de las empresas, también, la satisfacción laboral aparece cuando el individuo percibe que su entorno le brinda oportunidades de crecimiento, reconocimiento y realización personal, dimensiones coherentes con las propuestas de Maslow y Rogers (1961) sobre el desarrollo humano y el potencial interno. La inteligencia emocional es una herramienta que ayuda a el autoconocimiento, la empatía y la regulación emocional, aspectos que permiten que el individuo se relacione de manera más armoniosa en su entorno laboral (Fernández, Berrocal 2021).

A su vez, la satisfacción laboral es vista no solo como el cumplimiento de tareas o la obtención de beneficios económicos, sino como el resultado de sentirse valorado, reconocido y con oportunidades de crecimiento personal. El enfoque humanista permite comprender que la satisfacción surge de la experiencia subjetiva del colaborador y de cómo interpreta su ambiente de trabajo (Dumont,2023). Las

dos variables se vinculan desde esta corriente, ya que la inteligencia emocional contribuye al bienestar y al sentido de realización, facilitando que el trabajador experimente mayor satisfacción. En síntesis, el humanismo ofrece una visión integral que explica cómo el manejo emocional y la percepción subjetiva del entorno influyen en el desarrollo personal y laboral dentro de las organizaciones (Ordoñez, 2023).

La inteligencia emocional se define como la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y la de los demás para guiar el pensamiento, la conducta y las relaciones interpersonales dentro de un contexto laboral y social (Peter Salovey, Meyer et al., 1990).

Desde una perspectiva contemporánea, la inteligencia emocional se explica como un conjunto de competencias que permiten a una persona reconocer sus estados emocionales, manejar la motivación interna, regular sus propias emociones y responder adecuadamente a las de los demás, favoreciendo así un mejor desempeño personal y profesional (Fernández, 2021).

El término inteligencia emocional engloba los modelos de rasgo y de habilidad, a través de los cuales una persona es capaz de percibir emociones, comprenderlas, utilizarlas en el pensamiento y gestionar las propias y ajenas, favoreciendo el bienestar individual y las relaciones interpersonales (Sáenz-Cavia et al., 2025).

La inteligencia emocional se considera como la habilidad que poseen las personas de dirigir sus acciones, sentimientos y emociones; así mismo, comprender las

circunstancias de otras personas y actuar de forma empática y adecuada en entornos de trabajo que demandan control emocional (Hurtado Alendes et al., 2023).

Existen diferentes componentes de inteligencia emocional que son de gran importancia. La autoconciencia que es la habilidad de las personas para identificar y entender sus propias emociones, reconocer cómo estas afectan sus pensamientos, comportamientos y entorno laboral, esta dimensión constituye la base del desarrollo emocional, pues sin conocer lo que sentimos no podemos gestionarlo ni relacionarnos de manera efectiva en el ámbito profesional (Díaz, 2024). También la autogestión o autorregulación emocional consiste en la capacidad de manejar los impulsos, controlar las reacciones ante situaciones estresantes, mantener la motivación y adaptarse a los cambios, de modo que las emociones no desestabilicen el rendimiento laboral. Como lo indica el modelo de Daniel Goleman, esta competencia en el contexto organizacional, la autogestión es clave para que el personal administrativo mantenga consistencia, enfoque y bienestar emocional (Dionicio Paz, 2020).

Por otro lado, está la conciencia social que se refiere a la capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás, mostrar empatía y captar el estado emocional del entorno, lo cual favorece la comunicación, el trabajo en equipo y el clima organizacional, esta competencia permite al trabajador administrativo no solo atender sus propias reacciones emocionales sino también responder adecuadamente a las emociones de sus compañeros y supervisores, mejorando la satisfacción

laboral colectiva (Portilla A, 2020).

Y, por último, la gestión de relaciones engloba la habilidad de utilizar la autoconciencia, la autogestión y la conciencia social para influir positivamente, resolver conflictos y construir vínculos interpersonales saludables en el ambiente laboral. Tal como explican los modelos de inteligencia emocional. La gestión eficaz de relaciones en el ámbito administrativo favorece el desarrollo de ambientes colaborativos, reducción del estrés organizacional y una mayor satisfacción laboral de los colaboradores (Leal Paredes, 2023)

Además, se señala que, en el ámbito organizacional, la inteligencia emocional se entiende como la capacidad que tiene el trabajador de identificar y regular sus propias emociones, comprender las de sus compañeros y utilizar esta información para adaptar su comportamiento laboral, mejorar la comunicación y fortalecer el clima organizacional (Cali et al., 2015).

Por otro lado, la satisfacción laboral es “un estado emocional placentero o positivo que resulta de la percepción que la persona tiene de su trabajo o de su experiencia laboral”. Esta definición clásica sitúa la satisfacción como un resultado subjetivo de la evaluación del entorno de trabajo. Edwin A. Locke (1976).

La satisfacción laboral se define como la actitud evaluativa que posee el individuo hacia su empleo, compuesta por dimensiones afectivas, cognitivas y conductuales, basada en las experiencias vividas en el ámbito laboral y en la

comparación de los resultados esperados con los obtenidos (Arroyave et al., 2019).

Se entiende por satisfacción laboral el grado en que los empleados sienten agrado por su trabajo, por sus funciones, por los compañeros y por la empresa, la cual se traduce en bienestar, compromiso y permanencia en la organización (Bonillo Muñoz et al., 2002)

Del mismo modo, la satisfacción laboral puede concebirse como una respuesta emocional o evaluativa del trabajador frente a las condiciones de su empleo, incluyendo aspectos intrínsecos como tareas, autorresponsabilidad y extrínsecos como el salario y reconocimientos que influyen en el sentido de bienestar y realización personal (Geovanny Salazar- Ponce et al., 2021)

En un contexto organizacional cada vez más competitivo y exigente, los colaboradores que ocupan cargos administrativos que se enfrentan a diferentes retos como al manejo de sus propias emociones, a las relaciones interpersonales, la carga de trabajo y el clima laboral también otros estudios actualmente evidencian que la habilidad para reconocer, comprender y regular las emociones, es decir, la inteligencia emocional está asociada con la satisfacción laboral, lo que quiere decir que es la actitud que el colaborador tiene hacia su trabajo.

El estudio de la inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral ha sido ampliamente abordado en contextos organizacionales durante los últimos años. Es así, que a nivel internacional, nacional y local se han desarrollado investigaciones que evidencian la relación significativa entre

ambas variables, demostrando que las habilidades emocionales de los trabajadores contribuyen a un mayor bienestar y desempeño dentro del entorno laboral (Berrío-Ríos et al., 2021).

La OMS y la OIT advierten que las largas jornadas de trabajo 55 horas o más a la semana constituyen un riesgo psicosocial grave, ya que en 2016 provocaron aproximadamente 745.000 muertes por ictus y enfermedades cardíacas. Además, estas muertes por exceso de horas laborales han aumentado en las dos últimas décadas, lo que sitúa este factor como el más importante en cuanto a carga de enfermedad ocupacional.

La OIT señala que el estrés laboral no solo afecta físicamente (cardiopatías, accidente cerebrovascular sino también mentalmente, manifestándose en ansiedad, burnout y comportamientos poco saludables como abuso de sustancias.

Aprilianti y Dewanto (2023) realizaron una investigación en Indonesia, específicamente en empleados no gerenciales de la empresa PT Pertamina Training and Consulting, ubicada en Yakarta. El estudio, publicado en la *Journal of Management and Business Environment*, tuvo como propósito determinar la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en contextos industriales.

Con un diseño cuantitativo correlacional y una muestra de 150 trabajadores, se utilizaron cuestionarios estructurados validados estadísticamente.

Los resultados revelaron que la inteligencia emocional influye significativamente en la satisfacción laboral, destacando que la autogestión y la conciencia social son los

factores más determinantes para mantener un clima laboral saludable. Los autores concluyen que fomentar las competencias emocionales en los empleados puede elevar la productividad y reducir la rotación laboral (Rodríguez,2023).

Otro estudio realizado en El Cairo (Egipto) con 361 miembros del personal administrativo en una universidad pública reveló que las dimensiones de inteligencia emocional es decir la autogestión autoconciencia, conciencia social, gestión de relaciones influyeron sobre dimensiones de satisfacción laboral como las condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, seguridad laboral y salario (Kamal et al., 2025).

En un estudio desarrollado por Torres en el año 2021 en Chile, evaluó al personal administrativo de instituciones educativas privadas. Mediante un diseño no experimental, correlacional y transversal, se concluyó que los trabajadores con altos niveles de regulación emocional muestran mayor satisfacción con el clima laboral, relaciones interpersonales y reconocimiento profesional. La autora enfatiza que las organizaciones que promueven la gestión emocional obtienen mejores resultados institucionales y mayor retención del talento Humano (Torres, 2021). Por otro lado, en una investigación desarrollada por García y Rodríguez (2021) en Colombia, publicada en la revista *Psychologia*, se analizó a empleados del sector salud. Bajo una metodología cuantitativa correlacional, se evidenció que la inteligencia emocional no solo predice la satisfacción laboral, sino también reduce los niveles de estrés ocupacional. Se utilizó el TMMS-24 junto con la escala de satisfacción laboral de

S20/23. Como conclusión, los autores señalaron que las instituciones deben implementar programas de educación emocional para fortalecer la estabilidad psicológica y el rendimiento del personal (Profesional Administración Y Negocios, 2022)

En otro estudio, en Perú 2025 en el Perú valoró la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en personal administrativo del retail, encontrando niveles altos de inteligencia emocional vinculados con mayor satisfacción laboral. Estas evidencias muestran que la inteligencia emocional no solo se relaciona con la satisfacción laboral, sino que también actúa como factor moderador o mediador en distintas variables organizacionales como el clima laboral, el estrés y el desempeño laboral (Naveros Loayza et al., 2025).

También un estudio realizado por Rivas (2022) en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas evaluó a colaboradores del sector privado en Lima. Se empleó la técnica de encuesta con la Escala TMMS-24 y el Cuestionario de Satisfacción S20/23. Los resultados demostraron una correlación positiva moderada entre inteligencia emocional y satisfacción laboral ($r = 0.56$), evidenciando que las habilidades emocionales contribuyen al compromiso institucional y a menores índices de rotación (Rivas, 2022).

Una investigación de Ortega y Paredes (2022) en Perú, centrada en personal administrativo de instituciones públicas, donde analizaron cómo las dimensiones de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación) inciden en los niveles de

satisfacción laboral. Mediante un enfoque cuantitativo y diseño transversal, se aplicaron los instrumentos TMMS-24 y la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Los hallazgos indicaron que la claridad emocional fue la dimensión que más influyó en la satisfacción, destacando que los trabajadores que comprenden sus emociones gestionan de manera más adaptativa las demandas laborales, lo que aumenta su compromiso y motivación (Ortega y Paredes, 2022)

Medina (2023) realizaron estudios en empresas ecuatorianas, evaluando específicamente al personal administrativo. En el caso de Medina, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se aplicaron instrumentos similares bajo un enfoque descriptivo- correlacional. Los resultados confirmaron una relación directa entre ambas variables, identificando que la falta de manejo emocional genera desmotivación, disminución del rendimiento y conflictos laborales (Medina, 2023)

En Ecuador, más del 55,5 % de las personas ocupadas trabajan en el sector informal de la economía, lo cual evidencia una precarización estructural del mercado laboral nacional. Esta realidad de informalidad y empleo no adecuado se vincula estrechamente con bajos niveles de satisfacción laboral y condiciones organizacionales que limitan el desarrollo emocional y profesional de los trabajadores administrativos (Roldán, 2024).

En un estudio realizado en la ciudad de Quito-Ecuador entre diciembre de 2022 y marzo de 2023, en una empresa de realización de eventos y entretenimiento, se encontró que el 52 % de los 21 trabajadores

evaluados presentó un nivel alto de inteligencia emocional, mientras que la satisfacción laboral global alcanzó un 76 % de muy satisfechos (Enriquez,2022)

Según el estudio Prevalencia de la salud mental, capital psicológico y satisfacción laboral en trabajadores ecuatorianos (2024) llevado a cabo en la ciudad de La Libertad, provincia de Santa Elena, se indicó que los trabajadores mostraron niveles positivos de satisfacción laboral, aunque también se identificaron síntomas moderados de estrés o ansiedad que afectan su bienestar laboral (Dávila,2024).

En diversas empresas se ha evidenciado que los niveles de satisfacción laboral de los empleados resultan inferiores a los esperados, manifestándose en comportamientos de desmotivación, bajo rendimiento y problemas de comunicación dentro de los equipos de trabajo (Gonzales,2025). La inteligencia emocional se ha convertido en un componente fundamental dentro del campo de la psicología organizacional contemporánea, debido a su influencia positiva en el rendimiento laboral, las relaciones interpersonales y el bienestar psicológico de los trabajadores. Aunque el término alcanzó gran popularidad a nivel mundial durante la década de los noventa, su importancia ha cobrado una relevancia particular en América Latina, una región donde las dinámicas culturales, sociales y emocionales tienen un papel determinante en el funcionamiento de las organizaciones, la inteligencia emocional emerge como una herramienta estratégica que permite comprender, manejar y potenciar las emociones tanto propias como ajenas,

facilitando la cohesión grupal, la comunicación efectiva y la resolución constructiva de conflictos. Así, la IE no solo contribuye al desarrollo individual de los empleados, sino que también fortalece el clima organizacional y el desempeño colectivo, aspectos esenciales para la sostenibilidad y el éxito de las instituciones en el entorno laboral actual. (Placencia Galeano, 2025)

A partir de identificar la problemática se desarrolló una búsqueda exhaustiva de la revisión bibliográfica en la que se han realizado algunas investigaciones que ha permitido tener un constructo actual sobre las dificultades y la importancia de considerar el estudio de dichas variables.

Balseca (2023), desde la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, investigó la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional. Se aplicaron los cuestionarios TMMS-24 para inteligencia emocional y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa entre ambas variables; es decir, quienes presentaron mayores niveles de inteligencia emocional evidenciaron una mayor satisfacción con su trabajo. Se concluyó que el desarrollo de competencias emocionales fortalece el bienestar laboral y genera climas organizacionales más saludables (Balseca, 2023).

Analizar la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial permitirá comprender cómo las emociones influyen en el bienestar y la armonía del ambiente laboral, de esta forma, el estudio busca generar información relevante que contribuya al fortalecimiento de las estrategias de gestión del personal y a la promoción de un clima organizacional positivo, motivador y productivo.

La investigación resulta pertinente porque facilitará la identificación del nivel de inteligencia emocional del personal y su vínculo con la satisfacción laboral, proporcionando insumos útiles para mejorar las prácticas de desarrollo humano dentro de la organización.

Asimismo, el estudio tendrá un valor académico, ya que podrá servir como referencia para futuras investigaciones sobre comportamiento organizacional en contextos empresariales ecuatorianos, donde aún existe limitada evidencia empírica respecto a esta temática, por ello, este trabajo tiene una relevancia teórica como una aplicación práctica, al ofrecer un aporte valioso al campo de la psicología organizacional y al fortalecimiento del talento humano presencia de un vacío de contexto en La presente investigación radica su importancia a partir de promover el desarrollo integral de las personas dentro de su entorno laboral, fomentando la comprensión de las emociones como herramienta clave para alcanzar la satisfacción, el bienestar y un desempeño eficiente dentro de las organizaciones.

A partir de la revisión bibliográfica exhaustiva se ha logrado determinar que existe un vacío de participantes, ya que, la mayoría de investigaciones sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se han enfocado en docentes, personal de salud y personal de instituciones de educación superior, dejando de lado al personal administrativo de las empresas, este vacío se evidencia en la escasez de estudios que analicen estas variables de estudio en este grupo, a pesar de su relevancia para el clima organizacional y la productividad.

Del mismo modo, adicionalmente se determinó el vacío metodológico ya que muchos estudios previos utilizan metodologías cualitativas y enfoque descriptivo simple, sin aplicar instrumentos estandarizados y validados psicométricamente en contextos locales. Además, existe una limitada aplicación combinada de escalas específicas como el TMMS-24 para inteligencia emocional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, lo que limita la posibilidad de establecer relaciones estadísticas sólidas entre ambas variables.

Finalmente, en Ecuador, y específicamente en la ciudad de Ambato localidad donde se realiza esta investigación, los estudios sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral no se han centrado en el contexto empresarial, donde las condiciones laborales, el tipo de liderazgo y la cultura organizacional difieren significativamente de otros sectores.

A partir de los vacíos encontrados se ha logrado formular las siguientes preguntas de investigación:

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato?

¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato?

¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato?

¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral según el sexo en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato?

Además, se plantean los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo General:

Relacionar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato.

Objetivos Específicos:

Estimar los niveles de inteligencia emocional en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato

Estimar los niveles de satisfacción laboral en el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato

Describir el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal administrativo de una empresa de la ciudad de Ambato según el sexo.

2. MARCO METODOLÓGICO.

La presente investigación se sustenta en el paradigma positivista, el cual parte del

supuesto de que la realidad puede ser observada, medida y explicada de manera objetiva mediante el uso de métodos científicos. Según Peñaherrera (2022), este paradigma busca comprobar hipótesis a través del análisis empírico de los datos, privilegiando la objetividad, la medición y la verificación de relaciones entre variables (Peñaherrera,2022). En este sentido, el estudio se enmarca en el paradigma positivista porque pretende analizar, desde una perspectiva cuantificable, la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial, empleando instrumentos estandarizados y análisis estadísticos para obtener resultados verificables (Castrillo,2024).

El paradigma positivista resulta pertinente porque permite comprender los fenómenos psicológicos y organizacionales a partir de la observación sistemática y el tratamiento numérico de los datos, favoreciendo la validez científica del estudio y la posibilidad de generalizar los hallazgos dentro de contextos similares. Desde la perspectiva ontológica, el paradigma positivista sostiene que la realidad es objetiva, única y existente de manera independiente del observador. Se asume que los fenómenos sociales y humanos pueden estudiarse de la misma forma que los fenómenos naturales, porque responden a leyes estables y medibles (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Bajo esta visión, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se consideran variables reales, observables y cuantificables.

En la dimensión epistemológica, el positivismo plantea que el conocimiento

válido proviene de la observación sistemática, la medición y la verificación empírica. El investigador mantiene una postura neutral y distante para evitar influir en los datos (Bernal, 2010). En tu estudio, esto significa que la comprensión de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral dependerá de datos cuantificables obtenidos mediante instrumentos estandarizados. Metodológicamente, el paradigma positivista utiliza estrategias de investigación cuantitativas, basadas en diseños estructurados, recolección de datos numéricos, análisis estadístico y comprobación de hipótesis. Busca establecer relaciones causales o correlacionales entre variables mediante técnicas como encuestas, escalas psicométricas o pruebas estandarizadas (Hernández et al., 2014). Esto se ajusta al uso del TMMS-24 y la escala de Meyer y Allen para medir las variables de tu estudio. En su dimensión ético-política, el positivismo enfatiza la neutralidad valorativa, la objetividad y el compromiso ético con la precisión y el resguardo de los datos. El investigador debe evitar sesgos personales, proteger la confidencialidad y garantizar que los resultados sean usados con responsabilidad social (Bernal, 2010). Dentro de la investigación con personal administrativo, esta dimensión exige respetar la voluntariedad, privacidad y el uso ético de los instrumentos psicológicos.

El estudio se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos que permiten establecer patrones, relaciones y comparaciones entre variables (Hernández et al., 2022). Este enfoque utiliza procedimientos estructurados, instrumentos

de medición y análisis estadísticos que posibilitan una interpretación objetiva de los resultados. En este caso, el enfoque cuantitativo es adecuado porque se pretende medir el nivel de inteligencia emocional y el grado de satisfacción laboral en una muestra específica del personal administrativo, para posteriormente determinar la relación entre ambas variables.

La elección de este enfoque responde a la necesidad de obtener resultados empíricamente comprobables que respalden el desarrollo del estudio, aportando evidencia científica en el campo de la psicología organizacional.

El presente estudio adopta un diseño no experimental de tipo transversal de acuerdo con Cascante 2021 un diseño no experimental se aplica cuando el investigador no manipula deliberadamente las variables independientes, sino que observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, para posteriormente analizarlos y establecer relaciones entre ellos. Asimismo, es de corte transversal, ya que la información se recogerá en un único momento temporal, con el objetivo de describir y analizar la relación entre las variables en ese punto específico (Cascante,2021).

En este caso, la investigación es no experimental porque no se intervendrá en las condiciones laborales del personal ni se modificará la percepción de la inteligencia emocional y satisfacción laboral; únicamente se recolectará información mediante instrumentos validados y se analizarán las relaciones existentes entre ambas variables.

Por último, se define con un alcance correlacional. Según Pálate et al. (2022) las

investigaciones correlacionales explicativas buscan no solo identificar la relación entre dos o más variables, sino también comprender las causas o factores que determinan dicha relación.

Por ello, lo que busca determinar es el grado de relación entre la inteligencia emocional (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente) dentro del grupo de estudio. Este tipo de diseño permite establecer asociaciones entre fenómenos sin manipularlos, lo cual resulta coherente con los objetivos planteados.

El tipo de muestreo que se empleará en la presente investigación es no probabilístico de tipo intencional, el cual se fundamenta en la selección deliberada de los participantes que cumplen con características específicas relacionadas con los objetivos del estudio. Este tipo de muestreo se justifica debido a que el propósito principal no es generalizar los resultados a toda la población, sino comprender en profundidad la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en un grupo particular de trabajadores que comparten un mismo entorno organizacional (Hernández, 2022).

Para garantizar la pertinencia de la muestra y la validez de los resultados, se establecen los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

A) Ser parte del personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial, B) Tener una antigüedad laboral mínima de seis meses en la empresa de estudio, C) Tener entre 18 y 65 años, D) Participar voluntariamente en la investigación, firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

A) Empleados que se encuentren en licencia

médica o vacaciones durante el periodo de recolección de datos B) Personas que no desempeñen funciones administrativas, como personal operativo o técnico. C) Colaboradores que se encuentren en los turnos de velada.

Estos criterios buscan asegurar la coherencia interna del estudio y evitar sesgos derivados de factores externos o de participación insuficiente.

La población de estudio está conformada por el personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial, ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador. Este grupo está compuesto por 53 trabajadores que desempeñan funciones en las áreas de contabilidad, recursos humanos, logística, marketing, compras, y administración general.

El personal administrativo constituye un segmento estratégico dentro de la empresa, dado que su labor implica la toma de decisiones, coordinación de procesos y comunicación interna, aspectos que requieren un adecuado manejo emocional y una percepción positiva del entorno laboral. Por ello, analizar los niveles de inteligencia emocional y satisfacción laboral en este grupo permitirá comprender mejor los factores humanos que influyen en la eficiencia organizacional y el bienestar psicológico de los colaboradores.

La producción de datos se realizó mediante la aplicación de dos instrumentos estandarizados que son el TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) para la evaluación de la inteligencia emocional percibida y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma para medir el nivel de satisfacción laboral del

personal administrativo de la empresa. Para garantizar rigurosidad metodológica, se llevará a cabo un proceso sistemático de registro, organización y preparación de la información.

Test de Inteligencia Emocional TMMS-24
El Test de Metaconocimiento de los Estados Emocionales TMMS-24, desarrollado originalmente por Salovey y Mayer, es un instrumento ampliamente utilizado para evaluar la inteligencia emocional rasgo, entendida como la percepción que una persona tiene sobre sus propias habilidades emocionales. Esta prueba se compone de 24 ítems, distribuidos en tres dimensiones fundamentales de la inteligencia emocional: Atención emocional, que evalúa el grado en que la persona presta atención a sus emociones; Claridad emocional, que analiza la capacidad de comprender adecuadamente los estados emocionales propios; y Reparación emocional, que mide la habilidad para regular y modificar los estados emocionales negativos. Cada dimensión está conformada por 8 ítems.

En relación con la claridad emocional en los hombres, los resultados indican que una parte de los participantes obtuvo puntajes inferiores a 25, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comprensión e identificación de sus estados emocionales. Asimismo, se observó que la mayoría de los hombres se ubicó en el rango de 26 a 35, correspondiente a una adecuada claridad emocional, lo que refleja una comprensión apropiada de sus emociones. Finalmente, un grupo menor alcanzó puntajes superiores a 36, evidenciando una excelente claridad emocional y una comprensión clara de sus estados emocionales.

Respecto a la reparación emocional en los hombres, los resultados muestran que algunos participantes presentaron puntajes

menores a 23, lo que sugiere dificultades en la regulación de sus emociones. Por otro lado, la mayor parte de los evaluados se ubicó en el rango de 24 a 35, indicando una adecuada capacidad para manejar y regular sus emociones. En contraste, un porcentaje reducido alcanzó puntajes superiores a 36, lo que refleja una excelente capacidad de regulación emocional.

En cuanto a la claridad emocional en las mujeres, los resultados evidencian que una parte de las participantes obtuvo puntajes inferiores a 23, lo que indica dificultades para comprender sus estados emocionales. No obstante, la mayoría se ubicó en el rango de 24 a 34, correspondiente a una adecuada claridad emocional, lo que demuestra una comprensión adecuada de sus emociones. Finalmente, un grupo menor alcanzó puntajes superiores a 35, evidenciando una excelente claridad emocional.

Finalmente, en relación con la reparación emocional en las mujeres, se identificó que algunas participantes presentaron puntajes menores a 23, lo que sugiere dificultades en la regulación emocional. Sin embargo, la mayor parte se ubicó en el rango de 24 a 34, indicando una adecuada capacidad para regular sus emociones. Por último, un grupo reducido alcanzó puntajes superiores a 35, lo que evidencia una excelente regulación emocional y manejo eficaz de los estados emocionales.

El TMMS-24 utiliza una escala tipo Likert, con opciones que suelen variar desde “nunca”, “raramente”, “algunas veces”, “bastante frecuentemente” hasta “muy frecuentemente”, lo que facilita la identificación de patrones emocionales en distintos niveles de intensidad. Este instrumento está diseñado para su aplicación en adolescentes desde los 16 años hasta adultos de aproximadamente 65 años, y ha demostrado ser adecuado para contextos educativos, clínicos y organizacionales. Su

uso es especialmente frecuente en programas de promoción del bienestar emocional, prevención de adicciones, atención a problemas psicosociales y desarrollo de habilidades socioemocionales en el ámbito laboral. Respecto a su validez y confiabilidad, la versión de Fernández-Berrocal y Extremera (2004) ha sido la más utilizada en Latinoamérica. Diversos estudios en Ecuador y Perú han confirmado niveles satisfactorios de consistencia interna, con valores de alfa de Cronbach entre .82 y .88 en las tres dimensiones, demostrando estabilidad psicométrica y adecuada adaptación cultural. El TMMS-24 es un instrumento de autoinforme, por lo que su aplicación es sencilla, requiere aproximadamente 10 a 15 minutos, no necesita materiales adicionales y puede aplicarse de manera individual o colectiva. En la tesis nos permite analizar el componente emocional del trabajador y su relación con variables como satisfacción laboral, desempeño, clima organizacional o compromiso institucional.

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC) es un instrumento psicométrico diseñado para medir el nivel de satisfacción laboral percibido por trabajadores de diferentes sectores, incluyendo contextos educativos, administrativos e industriales. Fue desarrollada por Palma Carrillo (1999) y ha sido ampliamente utilizada y adaptada en investigaciones en Perú, Ecuador y otros países latinoamericanos, debido a su pertinencia en el estudio del bienestar subjetivo y organizacional. El instrumento evalúa la percepción del trabajador sobre diversos componentes del ambiente laboral

que contribuyen a su satisfacción global (Palma & Castañeda, 2020).

La escala está compuesta por 36 ítems, distribuidos en siete dimensiones fundamentales: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Cada reactivo se responde mediante un formato Likert de cinco puntos, que oscila entre “Nunca” (1), “Casi nunca” (2), “A veces” (3), “Casi siempre” (4) y “Siempre” (5). Este formato permite obtener puntuaciones cuantitativas que reflejan el nivel de satisfacción en cada dimensión y en el total (Palma & Castañeda, 2020).

En cuanto a sus propiedades psicométricas, la escala presenta altos índices de confiabilidad, con valores de alfa de Cronbach superiores a .85 en la puntuación global, lo cual evidencia consistencia interna adecuada para investigaciones en poblaciones laborales. Estudios recientes realizados en contextos latinoamericanos han confirmado su validez factorial y su aplicabilidad en sectores administrativos, mostrando estabilidad y pertinencia cultural en trabajadores adultos de entre 18 y 65 años, lo que respalda su uso en poblaciones como el personal administrativo de empresas industriales (Palma & Castañeda, 2020).

Las puntuaciones de la Escala de Satisfacción Laboral se interpretan según el puntaje total alcanzado por el participante. Los rangos permiten identificar el nivel general de satisfacción percibida, nivel de

satisfacción, muy baja satisfacción 36 – 72
Baja satisfacción 73 – 108 Moderada
satisfacción 109 – 144 Alta satisfacción 145
– 180.

La muy baja satisfacción laboral indica que el trabajador experimenta un nivel crítico de descontento con su entorno laboral. Este resultado refleja percepciones negativas en la mayoría de las dimensiones evaluadas, tales como condiciones materiales, relaciones sociales, reconocimiento, oportunidades de desarrollo y políticas institucionales. Los empleados con este nivel suelen presentar desmotivación, apatía, bajo compromiso organizacional, mayor estrés y riesgo elevado de rotación laboral, además de una baja satisfacción laboral sugiere que el trabajador presenta más aspectos de insatisfacción que de satisfacción dentro de su rol. Este nivel expresa que, aunque pueden existir algunos elementos positivos en el ambiente laboral, predominan las carencias relacionadas con el apoyo institucional, la remuneración, las condiciones laborales o las posibilidades de crecimiento profesional. Los trabajadores en este rango suelen mantener un desempeño aceptable, pero con poca motivación intrínseca y un menor vínculo emocional con la organización. Esto se asocia a conductas como cumplimiento mínimo, reducción del compromiso, ausentismo ocasional y mayor susceptibilidad al desgaste emocional. Las organizaciones con personal en este nivel requieren implementar estrategias de mejora, como fortalecimiento del clima laboral y programas de desarrollo del talento humano.

Una vez aplicados ambos instrumentos, se procedió a crear una matriz de datos en Microsoft Excel, donde se registró las respuestas de cada participante. La matriz incluye un código anónimo de

identificación, las variables sociodemográficas (edad, género, antigüedad laboral, nivel educativo) y los puntajes obtenidos en cada ítem del TMMS-24 y de la escala de satisfacción laboral. El uso de Excel permite depurar la base inicial, verificar errores de digitación y organizar la información en un formato compatible con los programas estadísticos posteriores.

Con el fin de asegurar el respaldo y protección de los datos, la matriz de Excel será almacenada en Google Drive, lo que permitirá conservar copias seguras en la nube, evitar pérdidas por fallas técnicas y cumplir con buenas prácticas éticas relacionadas con la protección de datos sensibles. Además, el uso de Drive posibilita trabajar sobre versiones actualizadas sin comprometer la integridad de la información. Luego, la matriz será importada en el software estadístico Jamovi, programa gratuito y de código abierto ampliamente utilizado en investigaciones con enfoque cuantitativo, Jamovi permite realizar análisis descriptivos, comparar grupos, evaluar la normalidad de datos y aplicar pruebas estadísticas inferenciales, todo a través de una interfaz intuitiva. Su compatibilidad con archivos en formato Excel facilita la importación directa de la matriz inicial. Jamovi se empleó para procesar los puntajes obtenidos en las tres dimensiones del TMMS-24 (Atención emocional, Claridad y Reparación emocionales) y los componentes de la escala de satisfacción laboral. Se utilizaron análisis descriptivos (media, desviación estándar, frecuencias) para caracterizar los niveles de ambas variables en la población estudiada.

Posteriormente, para responder al objetivo

general, se aplicó la correlación de Pearson, técnica estadística que permite medir el grado y dirección de la relación lineal entre dos variables numéricas. El coeficiente oscila entre -1 y +1, donde valores cercanos a +1 indican una relación positiva fuerte, valores cercanos a -1 una asociación negativa fuerte, y valores próximos a 0 indican ausencia de relación significativa. La correlación de Pearson es pertinente dado que las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral se medirán en escala numérica y se busca identificar la relación entre ellas (Fernández, 2018)

Esta investigación se regirá por los principios éticos establecidos en el Código de Ética del Psicólogo del Ecuador (2018) y la Ley Orgánica de Salud Mental (2021). El Código de Ética establece la obligación de garantizar confidencialidad, consentimiento informado, respeto por la dignidad y bienestar de las personas, y el uso responsable de las herramientas psicológicas. En relación con este estudio, dichos principios se aplican asegurando que los participantes conozcan el propósito de la evaluación, la voluntariedad de su participación y el manejo anónimo de los datos obtenidos.

Por su parte, la Ley Orgánica de Salud Mental señala que toda atención, evaluación o intervención psicológica debe estar basada en la protección del bienestar emocional de las personas, la no discriminación y la protección de datos sensibles. Esto se vincula directamente con el presente estudio, ya que las variables evaluadas (satisfacción laboral e inteligencia emocional) forman parte del bienestar psicosocial de los trabajadores. Por lo tanto, la aplicación de

los instrumentos se realizará con total respeto a la privacidad, evitando cualquier perjuicio laboral o personal para los participantes. La información será usada únicamente con fines académicos y científicos.

La investigación se regirá por los principios establecidos en el Código de Ética de la American Psychological Association el cual establece la responsabilidad del psicólogo en garantizar el bienestar, la dignidad y los derechos de las personas que participan en una investigación. Entre los principios más relevantes se encuentran la Beneficencia y No maleficencia, que exige evitar cualquier daño potencial; la Fidelidad y responsabilidad, que enfatiza el cumplimiento de los compromisos éticos; la Integridad, que demanda precisión y honestidad en el manejo de datos; y el Respeto por los derechos y la dignidad, que incluye la protección de la privacidad, confidencialidad y autodeterminación de los participantes. Estos principios orientan la aplicación de los instrumentos TMMS- 24 e ISL, asegurando que su uso sea cuidadoso, pertinente y respetuoso con el personal administrativo (APA, 2017).

La investigación también se fundamentará en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), documento internacional que establece principios éticos para investigaciones con seres humanos. Esta declaración señala la importancia del consentimiento informado voluntario, la protección de la salud y bienestar de los participantes, la justificación científica de los estudios, y la obligación de minimizar riesgos. Para esta tesis, implica que los trabajadores administrativos participarán de

manera voluntaria, sin coerción laboral, con total conocimiento del propósito del estudio, los procedimientos y la confidencialidad de los datos.

Todos los participantes recibirán un consentimiento informado escrito donde se explica que el objetivo del estudio (analizar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral). Los instrumentos que se aplicarán (TMMS-24 y Escala de Satisfacción Laboral). La voluntariedad de su participación, la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias laborales, el manejo confidencial y anónimo de los datos y el uso exclusivamente académico de la información recopilada.

3. RESULTADOS

La investigación se desarrolló en la empresa Plasticaucho Industrial, cuya población estuvo constituida por 220 trabajadores del personal administrativo. A partir de esta población, se seleccionó una muestra de 53 participantes, quienes accedieron voluntariamente a participar en el estudio.

3.1 DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Tabla 1

Sexo

<u>Sexo</u>	<u>N</u>	<u>X</u>
Masculino	41	77.4
Femenino	12	22.6
Quinto C	53	100

Nota: frecuencia (N), percentil (X).

Tabla 2

Tipo de contrato

<u>Datos sociodemográficos según el tipo de contrato</u>		
Periodo de prueba	6	11.3 %
Indefinido	47	88.7
Total	53	100%

3.2 NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

3.2.1 CLARIDAD EMOCIONAL

Tabla 3

Frecuencias de claridad emocional nivel

<u>Claridad</u>	<u>N</u>	<u>X</u>	<u>%AC</u>
Muy desfavorable	2	3.8%	3.8%
Desfavorable	13	24.5%	28.3%
Media	17	32.1%	60.4%
Favorable	16	30.2%	90.6%
Muy Favorable	5	9.4%	100.0%

Nota: frecuencia (N), percentil (X) Acumulado%

El gráfico evidencia que la mayor proporción de los participantes se concentra en los niveles medio y favorable, lo que indica un desempeño adecuado en la capacidad para comprender y diferenciar sus emociones.

En detalle, el 32,1 % de la muestra ($n = 17$) se ubica en el nivel medio, seguido del 30,2 % ($n = 16$) que alcanza un nivel favorable. Estos resultados sugieren que una parte importante de los evaluados posee una comprensión moderada a adecuada de sus estados emocionales.

Por otra parte, el 24,5 % de los participantes ($n = 13$) presenta un nivel desfavorable, lo cual indica dificultades para identificar y comprender sus emociones de manera clara. En menor proporción, el 9,4 % ($n=5$) se ubica en un nivel muy favorable, evidenciando un alto dominio en la claridad

emocional, mientras que únicamente el 3,8 % de la muestra ($n=2$) se sitúa en el nivel muy desfavorable.

3.2.2 ATENCION EMOCIONAL

Tabla 4
Frecuencias de atención emocional nivel

Atención	N	X	%AC
Muy desfavorable	2	3.8%	3.8%
Desfavorable	17	32.1%	35.8%
Media	19	35.8%	71.7%
Favorable	12	22.6%	94.3%
Muy Favorable	3	5.7%	100.0%

Nota: frecuencia (N), percentil (X) Acumulado%

Los resultados evidencian que el 35,8% de los participantes ($n = 19$) se ubican en un nivel medio, lo que indica que la mayoría de los trabajadores reconoce sus emociones, aunque no siempre las identifica con plena claridad o constancia en el contexto laboral. Asimismo, un 32,1% ($n = 17$) presenta un nivel desfavorable, lo cual sugiere dificultades en la identificación y monitoreo de los propios estados emocionales, aspecto que puede influir negativamente en la toma de decisiones y en la regulación del comportamiento ante situaciones de presión o conflicto dentro de la empresa.

Por otra parte, el 22,6% ($n = 12$) de los colaboradores alcanza un nivel favorable, evidenciando una adecuada atención a sus emociones, mientras que solo un 5,7% ($n = 3$) se sitúa en un nivel muy favorable, lo que refleja que un grupo reducido presenta una alta conciencia emocional. Finalmente, un 3,8% ($n = 2$) manifiesta un nivel muy desfavorable, representando a los colaboradores con mayores dificultades en esta dimensión.

3.2.3 REPARACIÓN EMOCIONAL

Tabla 5
Frecuencias de reparación emocional nivel

Reparación	N	X	%AC
Muy desfavorable	2	3.8%	3.8%
Desfavorable	13	24.5%	28.3%
Media	18	34.0%	62.3%
Favorable	14	26.4%	88.7%
Muy Favorable	6	11.3%	100.0%

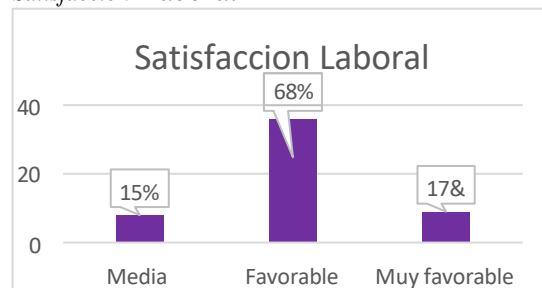
Nota: frecuencia (N), percentil (X) Acumulado%

Tabla 6
Satisfacción Laboral

Satisface	Frecuencia	% del total	% Acumulado
Media	8	15.1%	15.1%
Favorable	36	67.9%	83.0%
Muy favorable	9	17.0%	100.0%

Nota: frecuencia (N), percentil (X), Acumulado%

Figura 1
Satisfacción Laboral



Nota. Se muestra en porcentajes, la satisfacción laboral calificada en favorable, muy favorable y media.

Los resultados reflejan que el 34,0% de los colaboradores ($n = 18$) se encuentra en un nivel medio, lo cual sugiere que los trabajadores poseen una capacidad moderada para regular y recuperar estados

Tabla 7.
Shapiro

	Inteligencia emocional total	Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional	Satisfacción laboral
N	53	53	53	53	53
W de Shapiro-Wilk	0,979	0,982	0,972	0,984	0,968
Valor P de Shapiro-Wilk	0,461	0,604	0,246	0,718	0,16

Nota: frecuencia (N), percentil (X) Acumula emocionales negativos.

frente a situaciones estresantes propias del contexto organizacional. No obstante, el 24,5% ($n = 13$) se ubica en un nivel

Tabla 8.
Correlación de Pearson

Correlación		Inteligencia Emocional Total	Satisfacción Laboral	Atención Emocional	Claridad Emocional	Reparación Emocional
Inteligencia emocional total	R de Pearson	-	-0.043	0.881	0.941	0.924
	Valor P	-	0.757	<.001	<.001	<.001
Satisfacción Laboral	R de Pearson	-0.043	-	0.035	-0.059	-0.088
	Valor P	0.757	-	0.805	0.674	0.532
atención emocional	R de Pearson	0.881	0.035	-	0.741	0.701
	Valor P	<.001	0.805	-	<.001	<.001
Claridad Emocional	R de Pearson	0.941	-0.059	0.741	-	0.827
	Valor P	<.001	0.674	<.001	-	<.001
Reparación Emocional	R de Pearson	0.924	-0.088	0.701	0.827	-
	Valor P	<.001	0.532	<.001	<.001	-

Nota: frecuencia (N), percentil (X) Acumula De igual manera, un 26,4% ($n = 14$) alcanza un nivel favorable, evidenciando una adecuada capacidad para manejar emociones adversas y restablecer el equilibrio emocional

desfavorable, lo que indica dificultades en la regulación emocional, especialmente ante situaciones de presión o conflicto laboral.

Por otro lado, un 11,3% ($n = 6$) presenta un nivel muy favorable, lo que demuestra una alta capacidad de autorregulación emocional, mientras que un 3,8% ($n = 2$) se sitúa en un nivel muy desfavorable, reflejando serias limitaciones para manejar emociones negativas. Valor de Shapiro Satisfacción laboral

Se observa que la mayoría del personal presenta un nivel favorable de satisfacción laboral, representando el 67,9% de los participantes ($f = 36$). Este resultado indica que, en general, los trabajadores perciben de manera positiva las condiciones laborales, tales como el ambiente de trabajo, el reconocimiento y las funciones desempeñadas dentro de la organización. Por otro lado, el 17,0% de los colaboradores ($f = 9$) se ubica en un nivel muy favorable, lo que evidencia un alto grado de bienestar y conformidad con su trabajo. En contraste, un 15,1% de los participantes ($f = 8$) presenta un nivel medio de satisfacción laboral, lo que sugiere la existencia de ciertos aspectos laborales susceptibles de mejora.

Correlación de Pearson

Según el coeficiente de correlación de Pearson, la relación entre la inteligencia emocional total y la satisfacción laboral fue nula; entonces, se concluye que no existe una relación lineal significativa entre ambas variables en el personal administrativo de la empresa estudiada.

Esto quiere decir que no se evidencia una asociación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Esto sugiere que la satisfacción laboral podría estar influenciada por otros factores

organizacionales, como las condiciones de trabajo, la remuneración, el clima laboral o el estilo de liderazgo, más que por las habilidades emocionales individuales.

Tabla 9
Satisfacción laboral y sexo

	Sexo	Satisfacción Laboral
N	Femenino	12
	Masculino	41
Media	Femenino	3.89
	Masculino	3.72
Mediana	Femenino	3.91
	Masculino	3.63
Desviación estándar	Femenino	0.370
	Masculino	0.396
Mínimo	Femenino	3.23
	Masculino	2.91
Máximo	Femenino	4.40
	Masculino	5.00

Nota: frecuencia (N), percentil (X)

Satisfacción Laboral

Los resultados indican que el personal administrativo de sexo femenino presenta una media de satisfacción laboral de 3.89, superior a la del sexo masculino (3.72). La

mediana también es mayor en el sexo femenino (3.91) frente al masculino (3.63), evidenciando niveles de satisfacción laboral similares en ambos grupos

4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Los resultados obtenidos en la

presente investigación muestran importantes puntos de convergencia con estudios previos desarrollados en el ámbito de la psicología organizacional. En primer lugar, se evidenció que la mayoría del personal administrativo de Plasticaucho Industrial presenta niveles favorables y muy favorables de satisfacción laboral, lo cual coincide con investigaciones recientes realizadas en contextos organizacionales similares.

En esta línea, el estudio desarrollado por Mendoza (2021), realizado en personal administrativo de una empresa privada en Perú, reportó que más del 60 % de los trabajadores presentaban niveles altos de satisfacción laboral, asociados a condiciones laborales estables, reconocimiento institucional y claridad en las funciones asignadas. Este hallazgo converge con los resultados del presente estudio, donde el 67,9 % de los participantes manifestó un nivel favorable de satisfacción laboral y el 17,0 % un nivel muy favorable, evidenciando una percepción positiva del entorno laboral.

Asimismo, los resultados relacionados con las dimensiones de la inteligencia emocional muestran coincidencias con investigaciones previas. El estudio de Morales (2023), realizado en trabajadores de una empresa industrial, identificó niveles predominantemente medios y favorables en las dimensiones de claridad y reparación emocional,

señalando que los colaboradores presentan una capacidad moderada para comprender y regular sus emociones. De manera similar, en la presente investigación se observó que la claridad y la reparación emocional se concentran principalmente en niveles medios y favorables, lo que sugiere patrones emocionales comparables en contextos laborales industriales.

De igual forma, Zambrano y Ruiz (2021) encontraron que los trabajadores administrativos suelen mostrar mayores dificultades en la atención emocional que en la regulación emocional, debido a la carga operativa y a las exigencias administrativas del puesto. Este resultado converge con los hallazgos del presente estudio, donde la dimensión de atención emocional presentó una mayor proporción de niveles desfavorables y medios, en comparación con las demás dimensiones del TMMS-24.

A pesar de las convergencias señaladas, los resultados del presente estudio también evidencian divergencias relevantes respecto a investigaciones anteriores, especialmente en lo concerniente a la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Diversos estudios han reportado relaciones positivas y significativas entre ambas variables. Por ejemplo, Morales (2023) encontró una correlación positiva moderada entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial, concluyendo que

mayores niveles de regulación emocional se asocian con una mayor satisfacción en el trabajo. De igual forma, Chamorro y Landázuri (2024) identificaron que la inteligencia emocional actuaba como un predictor significativo de la satisfacción laboral en personal administrativo de instituciones privadas.

Sin embargo, los resultados del presente estudio difieren de estos hallazgos, ya que la correlación obtenida entre inteligencia emocional y satisfacción laboral fue muy débil y no significativa ($r = -0,043$; $p > 0,05$). Esta divergencia sugiere que, en el contexto específico de Plasticaucho Industrial, la satisfacción laboral no estaría directamente determinada por los niveles de inteligencia emocional del personal administrativo.

Una posible explicación de esta divergencia radica en factores contextuales y organizacionales. A diferencia de otros estudios donde se analizan organizaciones con alta rotación o condiciones laborales inestables, la empresa objeto de estudio presenta una estructura organizacional consolidada y condiciones laborales relativamente estables, lo que podría estar influyendo de manera más determinante en la satisfacción laboral que los recursos emocionales individuales. Este planteamiento coincide con lo señalado por Sonnentag y Frese (2020), quienes afirman que la satisfacción laboral puede verse más influida por factores estructurales que por variables psicológicas individuales en determinados contextos

organizacionales.

Asimismo, el tamaño de la muestra y el uso de instrumentos de autoinforme podrían explicar parcialmente las diferencias con estudios previos, tal como lo advierten Hernández-Sampieri et al. (2022) al señalar que las percepciones subjetivas pueden no reflejar completamente la complejidad de las relaciones entre variables psicológicas y organizacionales.

La investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Plasticaucho Industrial. A partir de los resultados obtenidos, se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que indica que, en el contexto específico de la organización estudiada, los niveles de inteligencia emocional del personal administrativo no determinan directamente su nivel de satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que la satisfacción laboral estaría influida por otros factores organizacionales y contextuales, más allá de los recursos emocionales individuales.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar los niveles de inteligencia emocional del personal administrativo mediante el Test TMMS-24, se concluye que los participantes presentan predominantemente niveles medios y favorables en las dimensiones de atención emocional, claridad y reparación emocional. No obstante,

se identificó un porcentaje relevante de colaboradores con niveles desfavorables, especialmente en la dimensión de atención emocional, lo que evidencia dificultades en la identificación y monitoreo de los propios estados emocionales en el ámbito laboral.

Respecto al segundo objetivo específico, dirigido a determinar los niveles de satisfacción laboral del personal administrativo a través de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, se concluye que la mayoría de los trabajadores presenta niveles favorables y muy favorables de satisfacción laboral. Este resultado refleja una percepción positiva del entorno de trabajo, del reconocimiento recibido y de las funciones desempeñadas dentro de la organización. Sin embargo, la presencia de un grupo con niveles medios de satisfacción indica la existencia de aspectos susceptibles de mejora en la gestión organizacional.

En cuanto al tercer objetivo específico, orientado a establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se concluye que la correlación obtenida fue muy débil y no significativa, lo que evidencia que, en esta muestra, las competencias emocionales no se asocian de manera directa con la satisfacción laboral. Este resultado permite concluir que, aunque ambas variables son relevantes para el bienestar del trabajador, no necesariamente se influyen mutuamente de forma lineal en todos los contextos organizacionales.

En síntesis, los hallazgos de la investigación permiten afirmar que el personal administrativo de Plasticaucho Industrial presenta, en general, buenos niveles de satisfacción laboral y niveles moderados de inteligencia emocional, pero que estas variables operan de manera relativamente independiente. Este estudio aporta evidencia empírica al campo de la psicología organizacional, resaltando la importancia de considerar tanto factores individuales como organizacionales para la comprensión integral del bienestar laboral.

Se recomienda que la empresa Plasticaucho Industrial fortalezca sus políticas de bienestar laboral, considerando aspectos organizacionales y emocionales, para mantener una adecuada satisfacción laboral. Asimismo, es importante implementar capacitaciones en inteligencia emocional y aplicar periódicamente evaluaciones psicosociales desde el área de Talento Humano. Para futuras investigaciones, se sugiere ampliar la población de estudio y utilizar diseños longitudinales o enfoques mixtos que permitan analizar la evolución de estas variables a lo largo del tiempo.

Una de las principales limitaciones del estudio fue que no se logró acceder a la totalidad del personal administrativo de la empresa, lo que redujo el tamaño de la muestra y limitó la generalización de los resultados. Asimismo, el estudio se basó en instrumentos de autoinforme,

lo que puede implicar sesgos relacionados con la percepción subjetiva y la deseabilidad social. Finalmente, el diseño no experimental y transversal del estudio impide establecer relaciones de causalidad entre las variables, restringiendo el análisis únicamente a la identificación de relaciones estadísticas en un momento determinado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Acosta, J. (2022). *Salud mental en contextos laborales exigentes*. Editorial Académica Española.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Benoit, A., Martinent, G., & Nicolas, M. (2024). Occupational stress and emotional regulation in professional contexts. *Journal of Occupational Health Psychology*, 29(1), 45–58. <https://doi.org/10.1037/ocp0000345>
- Bisquerra, R. (2020). *Educación emocional y bienestar*. Wolters Kluwer.
- Chamorro, M., & Landázuri, J. (2024). Estrés laboral y afrontamiento emocional en trabajadores administrativos. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 16(2), 55–70.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Kairós.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Junge, A., & Hauschild, J. (2023). Mental health and emotional skills in occupational settings. *Occupational Psychology Review*, 14(3), 201–215.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Maslow, A. H. (1968). *Toward a psychology of being*. Van Nostrand.
- Mendoza, L. J. (2021). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en personal administrativo* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe>
- Morales, F. (2023). Inteligencia emocional y bienestar laboral en organizaciones industriales. *Revista Ciencia Latina*, 7(2), 1450–1465. <https://ciencialatina.org>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Panorama laboral de América Latina y el Caribe*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental en el trabajo*. OMS. <https://www.who.int>
- Organización Mundial de la Salud. (2025). *Mental health at work*. OMS.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL-SPC*. Universidad Ricardo Palma.
- Palma, S. (2019). Satisfacción laboral y bienestar psicológico en trabajadores. *Revista de Psicología del Trabajo*, 25(1), 33–48.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Houghton Mifflin.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Seligman, M. E. P. (2018). *La auténtica felicidad*. Ediciones B.

- Sonnentag, S., & Frese, M. (2020). Stress in organizations. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 35, 1–43.
- Valle, P. (2023). Regulación emocional y estrés laboral. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 17(1), 89–103.
- World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191–2194. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>
- American Psychological Association. (2017). Ethical principles of psychologists and code of conduct. APA. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Zambrano, E., & Ruiz, M. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en empresas industriales. *Revista de Psicología Organizacional*, 13(2), 101–117.

AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer a cada miembro de mi familia a mis abuelitos Jorge Medina y Carmen Santamaria porque a pesar de estar lejos siempre se han preocupado de mí, me han llamado gracias por las conversaciones y las risas, los quiero mucho.

A mi Ñaña Verito que siempre ha estado conmigo tanto moral como económicamente gracias por demostrarme la valentía la fuerza y la constancia que una persona debe tener, eres mi ejemplo de lucha ñaña te quiero mucho.

A mis tíos Jorgito y Jaquita que han sido siempre mi apoyo incondicional, con los que son mi segundo hogar han estado en las buenas y malas conmigo, los quiero mucho

A mis tíos Jeylop y José Luis gracias por sus consejos, porque cuando me he sentido mal, siempre han estado ahí, por preocuparse siempre de mi familia, de que estemos bien, los quiero mucho.

A mi tío Calito y July gracias por las risas porque siempre que he necesitado algo ustedes han estado ahí, gracias por ser unos tíos muy lindos conmigo, los quiero tanto

A mi Paolita por ser ese ejemplo de bondad de cariño por ser como mi hermana te quiero mucho

A todos mis primitos desde mi chiquito Neymar que con sus juegos e inocencia muchas veces que me he sentido mal me ha hecho reír, a mi Juliencito que igual con sus ocurrencias me ha sacado una sonrisa, a mis dos gatitos José Luis y Mateo por siempre estar compartiendo conmigo varias aventuras de mi vida, A mi prima Less por siempre estar ahí para conversar para reírnos

A mi primo Estebitan que siempre ha estado para mí en cualquier dificultad.

Gracias a cada uno de ustedes por hacer de este camino mas llevadero y bonito, gracias por ser mi familia

A mi Tutor José Acuña gracias por su paciencia, gracias por estar presente en cada palabra que fui redactando, por cada corrección, por cada explicación que me dio, gracias por ser un gran docente.

A mi Pame, por ser esa amiga incondicional, mi apoyo la que siempre ha estado en mis días buenos y malos, por ser mi confidente y mi compañera de tesis te quiero muchísimo.

Aida Anahi Tello Medina

Quiero expresar mi agradecimiento a mi familia en especial a mi madre la cual con mucho esfuerzo y amor guio mi camino para poder lograr todo esto, de la misma forma a mi esposo que gracias a su apoyo y sus palabras de aliento me dieron el impulso para seguir en este camino. A mis amados mejores amigos Paul, Daniel, Vale que gracias a su cariño y palabras de apoyo y superación nunca me dejaron rendirme, de forma especial quiero agradecer a mi otra madre mi estimada Lore mi nena gracias por ser mi confidente mi mejor amiga ese apoyo en los momentos oscuros sin ti esto no sería posible.

A mi tutor José Acuña que gracias a su guía y apoyo hemos logrado sacar este proyecto adelante.

A mi compañera de locuras mi Ani gracias por haber hecho de la universidad los mejores días de mi vida.

Pamela Guadalupe Freire Bejarano

DEDICATORIA.

Quiero primero dedicarle esto a Dios por nunca dejarme sola en este camino por guiarme cuidarme y sobre todo por ayudarme a salir adelante de cualquier problema que se me presentaba.

A mis padres por siempre estar en cada paso que dé, en este camino, gracias papito Alex por nunca dejarme sola, gracias por cada palabra por cada abrazo que me ayudó a no rendirme y a continuar, gracias por ser el padre que día a día nos demuestra cuánto nos ama gracias por todos los sacrificios que hace por las madrugadas que pasa y por todos los fríos y soles que debe soportar para que nuestra familia no le falte nada, gracias por ser mi ejemplo y mi fuerza para no rendirme le amo con todo mi corazón.

A mi mamita Aidita, gracias por tu paciencia por todo tu amor por ser más que mi madre mi amiga mi consejera, por siempre enseñarme valores por ser la persona que a pesar de equivocarme me has apoyado, gracias por estar pendiente todos los días, en todos los aspectos de mí, Te amo mamita.

A mi Kamilita, mi chiquita gracias por ser mi compañera de aventuras cada día porque cuando he tenido miedo o no sé qué hacer siempre has estado ahí para mí apoyándome, admiro toda la fortaleza que tienes y te admiro muchísimo me siento muy feliz de que seas mi hermana y compartas conmigo todos los momentos ya sean buenos o malos.

A mis abuelitos que son lo más tierno que la vida me regaló a mi Benji como yo le digo gracias por ser el ejemplo de bondad, de lucha y de, valentía gracias por enseñarme a ver la vida de manera diferente por enseñarme que todos somos iguales y valemos lo mismo ante los ojos de Dios, por nunca dudar de mí y por todo el cariño que me ha dado, este logro que hoy alcanzo es por usted y gracias le amo con todo mi corazón mi Benji.

A mi mamina Liseña Gracias por todos los consejos que me ha dado, gracias por siempre apoyarme guiarme porque desde chiquita no dejarme sola, cuidarme y consentir la amo y espero que este presente en cada logro que vaya cumpliendo.

A mi novio Joel,
por ser mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria. Gracias por caminar a mi lado en cada etapa, por creer siempre en mí, por tu paciencia infinita y por explicarme las cosas una y otra vez con tanto amor. Gracias por tu preocupación, por tus palabras de aliento y por ser mi guía en los momentos más difíciles. Eres una persona maravillosa, un chico noble y me siento profundamente agradecida por tenerte en mi vida. Este logro también es tuyo, porque sin tu apoyo, comprensión y amor, nada de esto habría sido posible

Aida Anahi Tello Medina

Este proyecto se lo dedico a mi amado hijo Daniel el cual fue mi motor para salir a delante y demostrarme a mí misma que puedo con todo lo que me proponga en mi día a día, de forma especial a mi mamita Zoila que ya no estás conmigo pero te llevo en mi corazón junto con todo lo que me enseñaste por ti aprendí a ser fuerte, gracias por cada una de tus enseñanzas y tu gran amor, de igual forma a mi amada madre Mónica que sin ti y el gran esfuerzo que hiciste por mí y mi hermano hoy no estaría aquí gracias por ser esa mujer fuerte gracias a tus esfuerzos soy lo que soy te amo mucho y por ultimo agradecerle a mi Dios por tenerme con vida guiando mi camino.

Pamela Guadalupe Freire Bejarano

ANEXOS.

https://drive.google.com/drive/folders/1H2VJYJ-GIfR2XBGmxrVTYNoyI1NW_PFA?usp=sharing