



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE QUITO**

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

Autor(a)

Espín Herrera Rebeca Alejandra

Tutor(a)

MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

QUITO –ECUADOR

2026

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

Yo, Espín Herrera Rebeca Alejandra, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito”. Como requisito para optar al grado de Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 22 días del mes de enero de 2026, firmo conforme:

Autor: Espín Herrera Rebeca Alejandra



Firma:

Número de Cédula: 1756196786

Dirección: Pichincha, Quito, El inca

Correo Electrónico: rebecaespín53@gmail.com

Teléfono: 0979389352

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Espín Herrera Rebeca Alejandra para optar por el Título de Licenciada en Psicología.

CERTIFICO

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

Quito, 22 de enero del 2026

.....

MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

Quito, 22 de enero del 2026

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rebeca Espín Herrera', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Espín Herrera Rebeca
Alejandra

1756196786

APROBACIÓN TRIBUNAL

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

Quito, 22 de enero del 2026

.....

Ps Ind. Valencia Gonzáles Edwin Guillermo, Msc.

LECTOR

.....

Lcda. Pérez Pérez Paulina del Rocío

LECTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a mi familia que ha sido parte fundamental en toda mi carrera universitaria, por su apoyo incondicional, comprensión y esfuerzo, logrando que hiciera posible la finalización de esta etapa. A mi Mamá Myriam quien me ha dado las fuerzas necesarias cuando sentía que no podía más, siendo un pilar fundamental en mi vida. Asimismo, dedico este trabajo a Dios, quien me ha guiado y me ha dado sabiduría y fortaleza durante todo este proceso académico. A mi perrita Roma quien me ha acompañado en todas las desveladas y me ha brindado calma. Finalmente, a mis amigas de toda la carrera, por su apoyo, risas, motivación y por estar tanto en los momentos buenos y malos durante todos estos ocho semestres.

AGRADECIMIENTO

Expreso mis totales agradecimientos a mi tutora de tesis Paulina Guerra por brindarme su acompañamiento, orientación y conocimientos durante todo el proceso de redacción, elaboración, planificación y evaluación tanto de aspectos generales como específicos de la tesis realizada. De igual manera, por las aclaraciones de las diferentes dudas que surgieron durante todo el proceso. Logrando como resultado una adecuada elaboración y finalización de este trabajo de investigación. De igual manera a mis profesores que me brindaron las bases, el conocimiento necesario de Psicología y de cada una de las asignaturas durante toda la carrera, y por último a la Universidad, por su formación académica y por el apoyo institucional brindado.

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN.....	2
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	4
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	5
PORTADA	XIII
INTRODUCCIÓN.....	0
MARCO METODOLÓGICO	5
RESULTADOS	9
LIMITACIONES.....	14
RECOMENDACIONES.....	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15
DEDICATORIA.....	XXVII

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral</i>	10
Tabla 2 <i>Nivel de inteligencia emocional</i>	10
Tabla 3 <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	11
Tabla 4 <i>Correlación entre inteligencia emocional con los factores sociodemográficos (sexo, edad, estado civil)</i>	11

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Edad de los participantes</i>	9
Gráfico 2 <i>Sexo de los participantes</i>	9
Gráfico 3 <i>Estado civil</i>	10

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Espín Herrera Rebeca Alejandra

TUTOR: MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

RESUMEN EJECUTIVO

La inteligencia emocional se la define como la capacidad que tiene el ser humano para comprender sus emociones como las de los demás. Esta comprensión permite manejar de manera adecuada las interacciones y vínculos sociales (Goleman, 1998). A su vez la inteligencia emocional es considerada una competencia psicológica que favorece la reducción del estrés, regula las emociones, aumenta la satisfacción personal, afronta desafíos, etc. Por otra parte, Locke (1976), señala que la satisfacción laboral es un estado emocional optimista que se produce desde la experiencia personal de cada individuo hacia sus propias vivencias laborales. Por lo cual esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población está compuesta por 125 trabajadores de la ciudad de Quito, a los cuales se les aplicó los test para medir inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo estos la Versión al castellano del Wong and Law Emotional Intelligence Scale y la NTP 394, la cual es una escala que mide la satisfacción laboral. Los resultados conseguidos de esta investigación señalan que existe una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral con un valor ($\rho = 0.682$ y $p < .001$), lo que indica que cuanto más alto es el nivel de inteligencia emocional, mayor tiende a ser el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

DESCRIPTORES: *Aptitud, Ambiente de trabajo, Empresa, Motivación, Personal*

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
Carrera de Psicología

THEME: EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION
AMONG WORKERS AT A COMPANY IN QUITO

AUTHOR: Espin Herrera Rebeca Alejandra

TUTOR: MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

ABSTRACT

Emotional intelligence is defined as the ability of human beings to understand their own emotions as well as those of others. This understanding allows them to manage social interactions and relationships appropriately (Goleman, 1998). Emotional intelligence is also considered a psychological skill that helps reduce stress, regulate emotions, increase personal satisfaction, face challenges, etc. On the other hand, Locke (1976) points out that job satisfaction is an optimistic emotional state arising from each individual's personal experience in their work life. Therefore, this research aims to analyze the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among workers at a company in Quito. The study adopts a quantitative, descriptive-correlational approach with a non-experimental cross-sectional design. The population consists of 125 workers from Quito, who were given tests to measure emotional intelligence and job satisfaction, namely the Spanish version of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale and NTP 394, which is a scale that measures job satisfaction. The results obtained from this research indicate a strong statistically significant positive correlation between the variables of emotional intelligence and job satisfaction ($\rho = 0.682$ and $p < .001$), suggesting that higher levels of emotional intelligence are associated with greater job satisfaction among workers at a company in Quito.

KEYWORDS: *Aptitude, Enterprises, Motivation, Personnel, Work environment.*

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION AMONG WORKERS
AT A COMPANY IN QUITO

Autor: Rebeca Espin Herrera
respin2@indoamerica.edu.ec

Tutor: Paulina Guerra-Guerra
paulinaguerra@uti.edu.ec

Lector: Edwin Valencia Gonzales
edwinvalencia@uti.edu.ec

Lector: Paulina Pérez Pérez
paulinaperez@uti.edu.ec

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

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.
Enero 2026.

RESUMEN

La inteligencia emocional se la define como la capacidad que tiene el ser humano para comprender sus emociones como las de los demás. Esta comprensión permite manejar de manera adecuada las interacciones y vínculos sociales (Goleman, 1998). A su vez la inteligencia emocional es considerada una competencia psicológica que favorece la reducción del estrés, regula las emociones, aumenta la satisfacción personal, afronta desafíos, etc. Por otra parte, Locke (1976), señala que la satisfacción laboral es un estado emocional optimista que se produce desde la experiencia personal de cada individuo hacia sus propias vivencias laborales. Por lo cual esta investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito. El estudio adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población está compuesta por 125 trabajadores de la ciudad de Quito, a los cuales se les aplico los test para medir inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo estos la Versión al castellano del Wong and Law Emotional Intelligence Scale y la

ABSTRACT

Emotional intelligence is defined as the ability of human beings to understand their own emotions as well as those of others. This understanding allows them to manage social interactions and relationships appropriately (Goleman, 1998). Emotional intelligence is also considered a psychological skill that helps reduce stress, regulate emotions, increase personal satisfaction, face challenges, etc. On the other hand, Locke (1976) points out that job satisfaction is an optimistic emotional state arising from each individual's personal experience in their work life. Therefore, this research aims to analyze the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among workers at a company in Quito. The study adopts a quantitative, descriptive-correlational approach with a non-experimental cross-sectional design. The population consists of 125 workers from Quito, who were given tests to measure emotional intelligence and job satisfaction, namely the Spanish version of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale and NTP 394, which is a scale that measures job satisfaction. The

NTP 394, la cual es una escala que mide la satisfacción laboral. Los resultados conseguidos de esta investigación señalan que existe una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral con un valor ($\rho = 0.682$ y $p < .001$), lo que indica que cuanto más alto es el nivel de inteligencia emocional, mayor tiende a ser el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

results obtained from this research indicate a strong statistically significant positive correlation between the variables of emotional intelligence and job satisfaction ($\rho = 0.682$ and $p < .001$), suggesting that higher levels of emotional intelligence are associated with greater job satisfaction among workers at a company in Quito.

Palabras Clave: *Aptitud, Ambiente de trabajo, Empresa, Motivación, Personal*

Keywords: *Aptitude, Enterprises, Motivation, Personnel, Work environment.*

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la inteligencia emocional ha sido un tema de gran importancia en las organizaciones, no solo a nivel internacional, sino también a nivel nacional, ya que el éxito profesional y organizacional no solo depende de la formación técnica, sino también de las habilidades blandas, como la aptitud de gestionar y comprender nuestras propias emociones y de los demás. En el Ecuador, la inteligencia emocional se está convirtiendo en una de las competencias personales claves para las empresas (Luzcando, 2025), dado que puede influir de manera visible al éxito tanto profesional como organizacional. Además, que representa una habilidad relacionada significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores (Leal, 2023).

Inteligencia emocional

Uno de los antecedentes de la IE es la teoría de las múltiples inteligencias propuesta por Gardner (1983), destacando la inteligencia interpersonal e intrapersonal. La inteligencia intrapersonal, se basa en la aptitud de poder comprenderse a sí mismo, comprender nuestra emociones y motivaciones e identificar tanto nuestras debilidades como fortalezas. Por otro lado, la inteligencia interpersonal, se define como la capacidad de las personas para comprender las emociones de los demás, ser empáticos y vincularse de manera efectiva (Vásquez et al., 2022).

Mayer & Salovey (1997), considerados los principales autores de la IE, para ellos este término se caracteriza por el poder asimilar las emociones que surgen en nuestro día a día, como las de los demás, siendo esto de gran importancia ya que favorece al

crecimiento emocional e intelectual, y a su vez influye de manera positiva en nuestra actitud mental.

Goleman (1999), reconocido como uno de los principales referentes en la popularización del concepto de inteligencia emocional, sostiene que está, conlleva reconocer y comprender tanto las emociones propias como la de los demás, además de aplicar esta comprensión para motivar y gestionar de manera acertada las interacciones y vínculos sociales. La inteligencia emocional se considera una competencia psicológica que contribuye a reducir el estrés, aumentar la satisfacción personal y de los demás y a la reducción de conflictos (Delgado- Bello et al., 2021).

Asimismo, la inteligencia emocional permite a las personas una buena comunicación, demostrar empatía hacia los demás y afrontar desafíos, ya que es una aptitud que permite reconocer, entender y regular las emociones (Soumya & Rejoice, 2022). Sutrisna et al. (2022) reconoce que la inteligencia emocional está compuesta por las habilidades intrapersonales centradas en la autorregulación, autoconciencia, motivación y en las habilidades sociales.

Una de las características de la inteligencia emocional es que se dividen en diversas dimensiones dependiendo de los autores. (Vásquez et al., 2022).

De la misma manera, el saber controlar nuestras emociones nos permite gestionar de manera más efectiva nuestras decisiones y reacciones en nuestra vida cotidiana, ya que nos ayuda a reducir las emociones negativas y aumentar las positivas de manera correcta, es decir, sin negar ni sobredimensionar la información de las mismas (De la Cruz, 2020).

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Existen diversas causas que influyen en el desarrollo de una adecuada inteligencia emocional en las personas. Suelen ser una combinación tanto de aspectos biológicos, psicológicos y sociales. El desarrollo temprano de habilidades como la comprensión emocional, la autovaloración, el control personal, la positividad, la habilidad de expresar emociones y la motivación son de gran importancia en la formación de la IE, principalmente por que ayudan a potencializar la regulación emocional del individuo y al relacionarse socialmente de forma correcta (Sotelo et al., 2019).

La educación emocional es de suma importancia para tener la base de una correcta inteligencia emocional, ya que el aprender habilidades como el reconocimiento, entendimiento y regulación de las emociones, permite al individuo prevenir conflictos, tomar buenas decisiones, manejar el estrés, tener una correcta adaptación a los diversos cambios que pueden surgir en nuestra vida, etc (Lahlimi et al., 2025).

El desarrollo de la inteligencia emocional aumenta en la madurez, siendo esto de gran importancia para la vida laboral, ya que los trabajadores que tienen una correcta IE se les facilita gestionar mejor la presión laboral, incrementar su creatividad, tener una buena capacidad analítica y a su vez mejorar de forma positiva la toma de decisiones dentro de las organizaciones (Salguero y García, 2024). Adicionalmente, es una habilidad estratégica en las empresas ya que es un factor decisivo para poseer un desempeño laboral sobresaliente. Según estudios se ha conocido que, a la hora de hablar del rendimiento laboral, la inteligencia

emocional destaca en comparación con el coeficiente intelectual (Goleman, 1999).

No se refiere que la preparación técnica y profesional de los trabajadores sea poco importante o secundaria, sino que es fundamental complementar las capacidades intelectuales con habilidades personales, como lo son: la empatía, autocontrol, adaptabilidad, motivación, etc. Las cuales forman parte de poseer una adecuada inteligencia emocional (Ceratto, 2000). A la hora de realizar procesos de selección y capacitaciones, las organizaciones o empresas tienen que considerar integrar los principales componentes de la IE, para de esta manera, poder lograr tener un adecuado equilibrio en el puesto de trabajo, es decir, integrar la lógica y conocimientos con los aspectos emocionales del individuo, logrando fomentar el crecimiento personal (Fienco y Itúrburo, 2012).

Cuando una organización es emocionalmente inteligente se enfrenta con efectividad hacia lo adverso, siendo conocedor de sus debilidades y sus fortalezas. La IE se distingue por poseer las siguientes habilidades: regular el humor, motivación idónea, tenacidad a la hora de realizar proyectos, control de impulsos, empatía, lo cual es importante en el contexto organizacional (Enríquez et al., 2021).

Al tener una adecuada inteligencia emocional los trabajadores cuentan con habilidades que les permiten un mejor desenvolvimiento en las organizaciones. Se les facilita el tener una comunicación eficaz, mejorando y facilitando el diálogo organizacional. Además, de manejar conflictos de forma eficaz, permitiendo que el ambiente laboral de la organización sea saludable, también los trabajadores pueden

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

acoplarse con rapidez a los cambios y abordar las dificultades de forma efectiva (Salguero y García, 2024).

Mientras más arduo sea el puesto de trabajo, la importancia de la inteligencia emocional será mayor. El mal control de las emociones puede repercutir en el éxito profesional, mientras que el poseer competencias emocionales permite a los trabajadores maximizar sus destrezas (Goleman, 1999). Duque (2012), menciona que, en la actualidad, las organizaciones requieren a la vez exigencias físicas, psicológicas y emocionales para garantizar que los objetivos propuestos por las empresas se cumplan y que esto a su vez genere satisfacción laboral.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral representa un factor importante de la calidad de vida en el trabajo, sin embargo, su definición varía debido a su larga trayectoria en la investigación. Distintos autores la definen como un elemento que influye en el bienestar del trabajador, siendo este pilar para una eficaz productividad (Quinto et al., 2023). Para Hoppock & Spiegler (1938) la satisfacción laboral es un estado resultante de la interacción entre condiciones psicológicas, fisiológicas y ambientales que brindan a los trabajadores una percepción de felicidad o satisfacción en relación a su empleo.

De igual manera, la satisfacción laboral es una variable en la cual llegan a impactar diferentes aspectos, los cuales pueden dividirse en tres dimensiones centrales: las características del individuo, de la actividad profesional, la estabilidad de los logros laborales y las recompensas esperadas tanto por el esfuerzo físico como mental (García,

2010). Además, la satisfacción laboral es de suma importancia dentro de las organizaciones ya que incita a los trabajadores a actuar e impulsa conductas que influyen de manera directa en el desempeño laboral de cada persona (Mora y Mariscal, 2019).

Además, el poseer elevados niveles de satisfacción laboral dentro de las organizaciones ayuda de forma significativa en el rendimiento de la empresa, es por eso que los trabajadores más satisfechos por lo general son más productivos, su trabajo realizado cumple con los objetivos establecidos, poseen una actitud optimista hacia el entorno que los rodea, mientras que los trabajadores que no se encuentran satisfechos en la empresa, tienden a tener una actitud pesimista, repercutiendo negativamente en los procedimientos y responsabilidades en general (Zayas et al., 2015). Es indispensable que exista un entorno laboral positivo, compañerismo, interacciones personales satisfactorias, posibilidades de crecimiento personal y valoración del reconocimiento laboral y personal (Bernal y Flores, 2020).

La satisfacción laboral se distingue por la existencia de factores intrínsecos que motivan y extrínsecos que previenen la insatisfacción. Según la teoría de los dos factores de Herzberg, et al. (1993), existen dos factores que influyen en la satisfacción e insatisfacción laboral. Los factores intrínsecos o motivadores que son propios de cada individuo repercuten directamente en el crecimiento de la productividad dentro de las organizaciones. Estos factores son: reconocimiento, compromiso, progreso, logro, la función que desempeña, la responsabilidad, etc., logrando así un

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

resultado constante de satisfacción como un buen desempeño laboral dentro de las organizaciones. Es importante resaltar que cuando los elementos motivacionales son limitados o deficientes genera insatisfacción en los trabajadores (Andrade, 2017).

Por otro lado, los factores extrínsecos o higiénicos, son todas las circunstancias laborales en las cuales los trabajadores ejecutan su labor. Estos factores abarcan desde los aspectos físicos como ambientales, es decir, el salario, las políticas de la organización, el entorno físico de la empresa, la seguridad que existe en el área laboral, beneficios, relación con los compañeros de trabajo-supervisores-jefes, el status. Es favorable recalcar que cuando la existencia de estos factores son ideales se previene la insatisfacción de los trabajadores (Andrade, 2017). De acuerdo con este modelo, solamente los factores extrínsecos pueden prevenir que exista la insatisfacción laboral o de igual manera evitarla cuando ya se encuentre presente dentro de la organización, pero no tienen la capacidad de determinar la satisfacción laboral ya que esta se encuentra establecida por los factores intrínsecos de los individuos (Pérez y Fidalgo, 1993).

Locke (1976), comenta que la satisfacción laboral es una disposición emocional favorable, que se origina desde la percepción subjetiva de cada individuo hacia sus propias vivencias laborales. Es por eso que es una variable de suma importancia dentro de las organizaciones, debido a que si en las empresas existe una satisfacción laboral baja muy probablemente haya un nivel alto de ausentismo, mal desempeño, disminución en el sentido de pertenencia a la empresa, mala comunicación, alta rotación del

personal, baja motivación y compromiso, etc. En la actualidad, para que una empresa logre tener éxito, independientemente de la jerarquía o posición de los trabajadores es necesario que cada uno de los empleados cuenten con buena satisfacción laboral y a la vez se requiere valores, actitudes positivas y reconocimiento del personal para garantizar el buen rendimiento de la organización (Chunga y Escuza, 2023)

Paralelamente, es de gran importancia resaltar que los niveles elevados de satisfacción laboral suelen tener relación con las tareas que realizan los trabajadores, el nivel de cordialidad con los jefes, apoyo recibido dentro de la empresa, como también con la igualdad, justicia en el trato, generando así un clima laboral beneficioso para el personal, lo que repercute positivamente en la realización de tareas que les resulten agradables y en sus relaciones laborales, logrando así mejor compromiso y motivación (Vargas et al., 2018).

Entre los factores que influyen en la satisfacción laboral, podemos encontrar las actitudes, comportamientos, percepciones, estados emocionales, valoraciones que los trabajadores llegan a percibir en el ámbito laboral. De igual manera, la forma en que el personal llega a cumplir sus aspiraciones individuales, laborales y profesionales, repercute de manera directa en el desempeño de sus actividades y a su vez puede fomentar emociones positivas en el trabajo, logrando así resultados favorables en la organización. Además, es importante resaltar que la satisfacción laboral está relacionada con factores que impulsan el bienestar y la motivación de los trabajadores (Vargas, 2015).

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Es esencial entender que el tiempo que se está en las empresas muchas de las ocasiones superan al tiempo en el que permanecemos en los hogares, por ende, es primordial el saber gestionar herramientas que faciliten el poseer una actitud positiva, como, por ejemplo: comunicación asertiva, empatía, habilidades sociales. Además de que son indispensables para que exista una adecuada actitud ante el trabajo y satisfacción por parte del trabajador (De la Cruz, 2020).

Inteligencia emocional y satisfacción laboral

La inteligencia emocional es un factor que influye en la satisfacción laboral ya que se encuentran relacionadas. Los trabajadores con mayor inteligencia emocional suelen entender de manera más efectiva las normas de expresión emocional requeridas por la empresa, es decir, saben comunicar sus emociones de acuerdo con las expectativas de la organización, lo que a su vez mejora la capacidad de aprender y fortalece la autoeficacia logrando así un impacto positivo en la satisfacción laboral (Kim & Kim, 2021).

En el Ecuador, la insatisfacción laboral es una realidad a la cual nos enfrentamos día a día, es por esto que a lo largo de los años se han realizado diversos estudios para conocer el porqué de esta problemática. Al mismo tiempo, cuando hablamos de inteligencia emocional es importante enfocarnos en las organizaciones ya que al tener mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral.

En resumen, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral están ligadas dentro de las organizaciones, ya que permite a los jefes o líderes construir tanto un clima y entorno laboral favorable, lo que a su vez logra

potenciar la motivación y el rendimiento de los trabajadores, beneficiando la comunicación, la resolución de problemas, la empatía y la productividad de las empresa. Si las organizaciones cuentan con trabajadores que poseen IE, es más fácil impulsar a los empleados a un mejor compromiso con la empresa, con sus actividades, encargarse de mayores responsabilidades y que exista una mayor aportación para que los objetivos organizacionales se cumplan, maximizando al mismo tiempo el nivel de satisfacción laboral (Soliman, 2022).

Justificación

En el contexto laboral actual, las empresas a nivel mundial hacen frente a la dificultad de poder conservar un equilibrio entre el rendimiento y el bienestar emocional de su personal. En el Ecuador es un tema relevante ya que las demandas de los puestos de trabajo actual solicitan que los trabajadores adquieran competencias emocionales. En este panorama la inteligencia emocional es un factor importante dentro de las organizaciones, ya que influye en la forma en que los trabajadores controlan sus emociones, hacen frente a los escenarios de estrés y como se vinculan con sus colegas y jefes, logrando a su vez un aumento en la satisfacción laboral de los trabajadores puesto que, el entender los sentimientos propios y ajenos ayuda a originar una actitud optimista frente al trabajo y a su vez conservar buenos vínculos personales.

Por ende, es importante realizar esta investigación enfocándonos en el contexto ecuatoriano porque, si bien se ha estudiado la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral a nivel internacional, a

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

nivel nacional esta problemática no ha sido estudiada ampliamente, siendo esta investigación de gran ayuda para aportar información que contribuya en el conocimiento del área de psicología organizacional.

De igual forma en el ámbito social este trabajo de investigación tiene como objetivo el analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, sabiendo que las capacidades emocionales crean ambientes laborales más saludables, mejorando así la calidad de vida dentro del trabajo y a su vez aumenta la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores.

Preguntas de investigación

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito?

¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito?

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con los datos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil)?

Objetivo general

Analizar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Identificar la relación entre la inteligencia emocional con los datos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil).

MARCO METODOLÓGICO

Alcance y diseño

Este estudio de investigación se realiza de manera cuantitativa teniendo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito. Una de las principales características de este enfoque de estudio es que se trabaja con fenómenos medibles por medio de herramientas estadísticas con el fin de analizar los datos obtenidos. El objetivo del enfoque cuantitativo es describir, explicar y predecir los fenómenos de estudio por medio del uso de datos numéricos (Sánchez, 2019).

El énfasis del enfoque cuantitativo se basa en la medición objetiva de los datos, en demostrar si existe causalidad, es decir si una variable influye en la otra y en la generalización de los resultados obtenidos. La información recolectada deberá ser estructurada y los instrumentos utilizados serán previamente planificados (Neill y Cortéz, 2018).

En este estudio de investigación se utiliza el alcance de tipo descriptivo- correlacional, ya que miden dos variables y se analizan las relaciones estadísticas entre ambas variables (Ochoa y Yunkor, 2020). El alcance descriptivo pretende recopilar y medir datos en relación a las variables del problema a investigar. Se basa en reconocer una serie de variables y a su vez recolecta información sobre cada una de estas para facilitar la

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

descripción de la problemática de estudio (Cortés, 2017).

Además, entre los métodos utilizados en los estudios descriptivos podemos encontrar las encuestas las cuales a su vez brindan datos cuantitativos. La información proporcionada por los estudios realizados debe ser comprobada, concreta y organizada (Guevara et al., 2020)

El alcance correlacional se caracteriza principalmente porque mide el nivel de relación entre dos variables. Además, en este tipo de alcance se reconocen dos tipos de variables, la independiente y dependiente, las cuales se analizarán para saber si se presenta una relación entre estas (Bilbao y Escobar, 2020).

Las relaciones que se encuentran en los estudios correlacionales se determinan dentro del mismo grupo de personas o del mismo contexto en la gran parte de los estudios, de igual manera en el caso de que exista una correlación entre las variables de estudio, significa que cuando una variable varía, la otra también se inclina a experimentar un cambio en cierta medida, indicando una relación entre ambas variables sin la necesidad que se presente una relación de causa y efecto (Bilbao y Escobar, 2020).

Dentro de este enfoque el paradigma que sustenta esta investigación es el paradigma positivista. El paradigma positivista pertenece a la teoría positivista, propone la oportunidad de poder llegar a verdades completas mientras que se va analizando los problemas. El paradigma positivista también es conocido como análisis empírico o racionalista ya que predice, explica y

comprueba las leyes que gobiernan los fenómenos por medio de la comprobación de teorías y leyes (Herrera, 2024).

Por otro lado, el paradigma positivista se distingue por el gran interés que tiene para verificar el conocimiento por medio de predicciones. En el campo de la investigación este paradigma también lo nombran “paradigma prediccionalista” ya que se estima que algo va a pasar y posteriormente se verificará o comprobará si el suceso pasó. Siempre y cuando el conocimiento sea único, verificable, observable y medible (Ballina, 2013).

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal ya que no se manipula intencionalmente las variables a estudiar. Cuando una investigación es no experimental se observan los hechos ya presentes, más no se origina intencionalmente ninguna situación a estudiar, es decir, se observan los hechos tal como suceden en el entorno real para más adelante analizar los fenómenos (Hernández et al., 2014).

Además, esta investigación es de corte transversal, por lo tanto hace referencia a que la obtención de datos se ejecuta en un tiempo determinado dentro del estudio y no se ejecutará en ninguna circunstancia seguimiento o intervención (Müggenburg y Pérez, 2007).

Muestra y muestreo

El muestreo no probabilístico es una manera de recolectar datos de manera rápida y sencilla ya que se selecciona miembros de una población por medio de un método que no sea aleatorio, es decir, de forma subjetiva

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

o según características definidas por el investigador (Shamsudin et al., 2024). A su vez es de tipo intencional, por lo que la selección de los participantes en él estudio se lleva a cabo por medio de expertos que determinan diferentes criterios a tomar en cuenta (Hernández, 2021).

Este tipo de muestreo es en gran medida usado en los estudios de investigación ya que permite seleccionar a las personas que serán partícipes de acuerdo con las características que el investigador a cargo del estudio considere importantes, además se selecciona a una población con fácil acceso y su participación es de forma totalmente voluntaria, logrando cumplir con el número requerido de participantes (Hernández y Carpio, 2019).

La muestra utilizada para este estudio equivale a una población que pertenece a una empresa privada de la ciudad de Quito, el número final de participantes para este estudio de investigación es de 125. La elección de esta muestra permite abordar la problemática a estudiar, facilitar el desarrollo de la investigación y dar respuesta al objetivo de este estudio el cual se basa en analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Criterios de inclusión y exclusión

Se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

-Trabajadores que laboren en la ciudad de Quito.

-Ser trabajador activo de la empresa.

- Personas que sean mayores de edad.

-Trabajadores que hayan aceptado ser partícipes de este estudio de investigación.

-Tener antigüedad mínima de un año dentro de la empresa.

De igual manera, se establecieron criterios de inclusión:

-Trabajadores que no viven en la ciudad de Quito.

-Personas que no tengan una antigüedad mínima de un año dentro de la empresa.

- Ser trabajador no activo de la empresa.

-Personas que no sean mayores de edad.

-Trabajadores que no hayan aceptado ser partícipes de este estudio de investigación.

Consideraciones éticas

La presente investigación toma en cuenta diferentes criterios éticos para llevar a cabo este estudio, es importante destacar los documentos de Helsinki (1964) y Belmont (1979), ya que permite comprender una serie de normas que ayudan resguardar la dignidad y vida de los participantes de esta investigación (Mendoza, 2004). Este estudio se basó en los siguientes criterios éticos:

Respeto a las personas: Este criterio ético abarca que las personas partícipes de esta investigación deben ser reconocidos y tratados con autonomía y a su vez salvaguardar la autonomía de las personas que poseen esta capacidad limitada. Beneficencia: Proteger a los participantes de cualquier tipo de daño, procurar su bienestar. Justicia: Todos los participantes

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

serán tratados con equidad y respeto durante el transcurso de esta investigación (Faiad, 2022).

Estrategias de procesamiento de datos

Para la recolección de datos en la investigación, se comenzó realizando el consentimiento informado para la debida autorización, posteriormente se realizó un Google forms que se divide en 4 secciones, en la primera sección se encuentra el consentimiento informado, en donde el participante tiene la opción de aceptar o de no aceptar ser partícipe de este estudio, asimismo en la segunda sección se encuentran preguntas relacionadas a los datos sociodemográficos y en la tercera y cuarta sección se encuentran las preguntas de los dos instrumentos a utilizar, en primer lugar el test para medir inteligencia emocional y para finalizar el test que mide satisfacción laboral.

Con las respuestas obtenidas del Google Forms se descargó la información a un Excel y posteriormente se utilizó el programa Jamovi para procesar los datos obtenidos y lograr conseguir los resultados.

Instrumentos

El instrumento seleccionado para medir la variable de Inteligencia Emocional se llama “Versión al castellano del Wong and Law Emotional Intelligence Scale Instrucciones”. Este test fue desarrollado originalmente en el 2002 por Wong & Law y su adaptación al español fue dirigida por Extremera y Sánchez-Álvarez en el 2019 (Extremera et al ., 2019).

Este instrumento cuenta con una escala Likert del 1 al 7 donde completamente en

desacuerdo es igual a 1, en desacuerdo es igual a 2, más bien en desacuerdo es igual a 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo equivale a 4, más bien de acuerdo equivale a 5, de acuerdo que corresponde a 6 y completamente de acuerdo equivalente a 7 Posee 16 ítems, los cuales se encuentran agrupados por cuatro dimensiones las cuales son: percepción intrapersonal- percepción interpersonal- asimilación emocional y regulación emocional, cada una de estas dimensiones cuentan con 4 preguntas. Este instrumento posibilita obtener la puntuación total de inteligencia emocional (Extremera et al., 2019). La consistencia interna de cada una de las dimensiones de este instrumento es de: 0,87-0,90-0,84- y 0,83 (Wong & Law, 2002).

En la adaptación al castellano, la consistencia interna de la puntuación total es de 0,92, lo cual hace que este instrumento sea altamente confiable y válido para su uso en esta investigación (Extremera et al., 2019)

Para la variable de satisfacción laboral se ocupó el test Norma Técnica de Prevención 394, la cual es una escala que mide la satisfacción laboral global. Esta escala es una adaptación al español llevada a cabo por los psicólogos: Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega. Su versión en inglés es la “Overall Job Satisfaction” creada por Warr, Cook y Wall en 1979, este cuestionario está fundamentado en la teoría bifactorial de Herzberg (1956), o también conocida como teoría bifactorial o de los dos factores (Vizcaíno, 2020).

Este instrumento es corto y conciso, consta con una escala Likert que va desde el 1 hasta el 7, donde 1 es (muy insatisfecho), 2

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

(insatisfecho), 3 (moderadamente insatisfecho), 4 (ni satisfecho ni insatisfecho), 5 (moderadamente satisfecho), 6 (satisfecho), 7 (muy satisfecho). Este instrumento cuenta con 15 ítems y constan de dos subescalas, la primera es de los factores intrínsecos. Esta escala aborda siete preguntas (2,4,6,8,10,12). La segunda subescala es sobre los factores extrínsecos y aborda las preguntas (1,3,5,7,9,11,13,15). De igual manera se obtiene un puntaje total de satisfacción laboral. La puntuación final de la escala va desde los 15 puntos hasta los 105, por ende, si existe un mayor puntaje hay mayor satisfacción laboral (Pérez y Fidalgo, 1993).

El alfa de Cronbach de la dimensión de satisfacción intrínseca de instrumento utilizado es de entre 0,79- 0,85, mientras que la dimensión de satisfacción extrínseca es de entre 0,74-0,78. Además que la consistencia interna de satisfacción general es entre 0,85 a 0,88. Por lo que utilizar este instrumento en la investigación es favorable ya que es válido, útil y fiable para medir la variable de satisfacción laboral (Pérez y Fidalgo, 1993).

RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados del análisis estadístico de los datos obtenidos del estudio de investigación, los cuales dan respuesta a cada uno de los objetivos establecidos previamente.

Datos sociodemográficos

Gráfico 1.

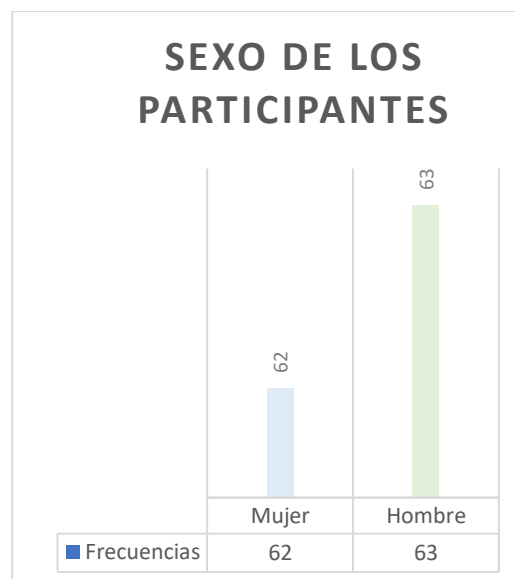
Edad de los participantes



Con respecto al primer gráfico, se evidencia que, de los 125 participantes, el 26% de la muestra conforman personas entre 29-34 años, el 24% corresponde entre 23-28 años, el 15% de los individuos tiene entre 53-60 años, el 14% corresponde al rango de edad de 47-52 años, el 11% se encuentra entre los 41-46 años, mientras que el 10% de los participantes abarca desde los 35-40 años.

Gráfico 2.

Sexo de los participantes

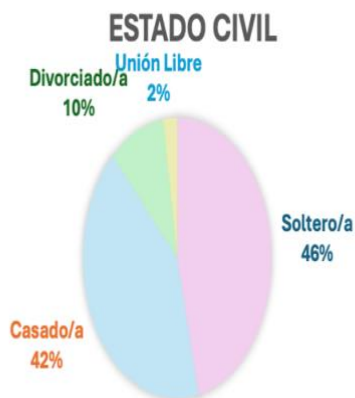


En cuanto al sexo, se puede evidenciar que, de los 125 participantes, 62 personas que conforman la muestra son mujeres, mientras que 63 de los participantes son hombres.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Gráfico 3.

Estado civil



Con respecto al estado civil, se puede identificar que el 46% de los participantes son soltero/as, el 42% casado/as, el 10% divorciado/as y el 2% están en unión libre.

Resultados Correlaciones

Tabla 1.

Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

Matriz de Correlaciones			
		Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Rho de Spearman	—	—
	gl	—	—
	valor p	—	—
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	0.682	—
	gl	123	—
	valor p	<.001	—

Con respecto a los datos obtenidos en la tabla N ° 1, se puede confirmar que se presenta una correlación positiva marcada y estadísticamente significativa entre las variables de estudio, mediante el estadístico Spearman obteniendo un valor rho= 0.682 y $p < .001$, lo que indica que mientras más alto sea el nivel de inteligencia emocional, más alto será la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Tabla 2.

Nivel de inteligencia emocional

Descriptivas	
	Inteligencia emocional
N	125
Perdidos	0
Media	5.82
Mediana	6.06
Desviación estándar	0.718
Mínimo	2.94
Máximo	6.88

De acuerdo a la tabla 2, se puede identificar que el nivel de inteligencia emocional de la muestra de 125 personas es alto, ya que la media en esta muestra es de 5,82, lo cual indica un nivel de inteligencia emocional alto, de acuerdo al baremo del test psicométrico. Los resultados obtenidos indican que a nivel general los individuos participantes de este estudio de investigación poseen buena capacidad para entender, manejar y reconocer tanto sus propias emociones como las de los demás.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción laboral

Descriptivas	
	Satisfacción laboral
N	125
Perdidos	0
Media	86.5
Mediana	90
Desviación estándar	14.3
Mínimo	16
Máximo	105

Con respecto a la tabla 3, se puede concluir que el nivel general de los 125 participantes con respecto a la satisfacción laboral es alto. De acuerdo al manual del instrumento utilizado, la puntuación total varía entre 15 y 105, de manera que si se obtiene una puntuación mayor expresa una mayor satisfacción laboral. En la población del estudio de investigación, la media es de 86.5, lo que señala un nivel alto de satisfacción laboral. De manera general, los resultados obtenidos nos permiten identificar que los participantes valoran su trabajo positivamente, sintiéndose satisfechos con su ambiente laboral.

Tabla 4.

Correlación entre inteligencia emocional con los factores sociodemográficos (sexo, edad, estado civil)

Matriz de correlaciones					
		INTELIGENCIA EMOCIONAL	SEXO	ESTADO CIVIL	EDAD
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Rho de Spearman	-			
	gl	-			
	valor p	-			
SEXO	Rho de Spearman	-0.120	-		
	gl	123	-		
	valor p	0.182	-		
ESTADO CIVIL	Rho de Spearman	0.197	-0.039	-	
	gl	123	123	-	
	valor p	0.028	0.668	-	
EDAD	Rho de Spearman	0.189	-0.014	0.362	-
	gl	123	123	123	-
	valor p	0.035	0.879	<.001	-

De acuerdo a la tabla 4, se evidencia con respecto a la inteligencia emocional y los datos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil), existe una correlación significativa

pero débil con el estado civil (con un valor de rho=0,197 y p= 0.028) y con edad (con un valor de rho=0.189 y p= 0.035), lo que refleja que algunos estados civiles y un rango

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

alto de edad posiblemente podría vincularse a niveles sutilmente más altos de inteligencia emocional en los participantes. Sin embargo, no se evidenció ninguna correlación significativa entre inteligencia emocional y sexo (con un valor de $\rho = -0.120$ y $p = 0.182$). De manera general, la edad y el estado civil podrían tener un leve efecto en la inteligencia emocional, a diferencia del sexo que no muestra un efecto significativo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación es analizar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito. De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se puede interpretar que los trabajadores que cuentan con un nivel mayor de inteligencia emocional van a tener mayor satisfacción laboral en su trabajo, ya que nos dio como resultado una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral mediante el estadístico Spearman obteniendo un valor $\rho = 0.682$ y $p < .001$. Este hallazgo coincide con el estudio de Cruzalegui et al. (2023), donde se muestra que existe una correlación positiva, directa y significativa ($p = 0.000$; $r = 0.431$), entre las dos variables de estudio, su población fue el personal de la clínica San Juan de Dios. En ese estudio se logró como resultado que, a mayor inteligencia emocional, mayor será la satisfacción laboral del personal. Asimismo, en el estudio realizado por Suleman et al. (2020), se confirma que, si existe una correlación positiva, aunque moderada entre las variables estudiadas con un valor ($r = 0,609$),

mostrando una relación positiva notable de ($p < .001$). Al igual que en el estudio elaborado por Bhore & Dhanawade (2025), en donde dio como resultado una correlación positiva significativa ($r = 0,4059$, $p = 0,002$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo que a mayor inteligencia emocional va a existir mayor satisfacción laboral en los trabajadores, destacando la importancia que tiene la inteligencia emocional en el trabajo. También de acuerdo a la investigación realizada por Luzcando, (2025). Resalta que existe una consistencia favorable entre la IE y la SL, evidenciando la importancia de la IE como un factor esencial en la SL, ya que en ese estudio dio como resultado una correlación positiva moderada al momento de correlacionar las variables de estudio.

Por lo contrario, en la investigación realizada por Carranza (2019), indica que la variable de inteligencia emocional como de satisfacción laboral poseen una correlación positiva débil ($r = 0,103$) y estadísticamente no significativa, dando un valor de $p = 0,432$ siendo mayor a 0,01. Proporcionado como resultado en ese estudio que el sentirse medianamente insatisfecho en el lugar de trabajo no siempre implica poseer niveles bajos o medios en la inteligencia emocional, sino que hay que tener en cuenta otros factores o variables que influyan en la satisfacción laboral. De igual manera en el estudio realizado por Kim & Kim (2021), se evidenció que entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral no existe una correlación significativa ($r = 0,066$). Sin embargo, es importante mencionar que en este estudio se correlaciona la inteligencia emocional con la autoeficacia positivamente, dando como resultado para

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

los autores una implicación indirecta sobre la satisfacción laboral.

Por otro lado, en esta investigación los datos obtenidos en la correlación entre inteligencia emocional y datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil), se muestra una correlación positiva débil y significativa con estado civil (con un valor de $\rho=0,197$ y $p= 0.028$), dando como hallazgo que el estado civil se encuentra relacionado de forma leve con la inteligencia emocional. Estos resultados coinciden en parte con la investigación realizada por Aubert (2019), en esta investigación se evidencia que los trabajadores divorciados obtuvieron puntuación bajas en inteligencia emocional. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se apoya la idea de que el estado civil podría estar relacionada con la inteligencia emocional.

A su vez, en esa misma investigación se menciona que en cuanto a la relación entre la variable de inteligencia emocional y el datos sociodemográfico sexo no existe evidencia significativa de que el sexo influya de manera significativa en la variable de estudio, dando en ese estudio un valor de ($\rho=-0,185$), los resultados mencionan que no hay diferencias destacables tanto en hombres como mujeres en esa investigación. Estos datos son similares a los resultados obtenidos en este estudio ya que al correlacionar estas variables se obtuvo un valor de ($r=-0.120$ y $p=0.182$). Mostrando que entre inteligencia emocional y sexo no existe correlación alguna ya que es muy débil, y no significativa, concluyendo que el sexo no afecta la inteligencia emocional.

CONCLUSIONES

- Dentro de los resultados obtenidos se puede concluir que existe correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. A medida que los trabajadores reflejan un alto nivel de inteligencia emocional, tienden a reportar un alto nivel de satisfacción laboral.
- Los hallazgos alcanzados en el estudio permiten concluir que existe un alto nivel de inteligencia emocional y del mismo modo presentan un nivel alto de satisfacción laboral. Por lo tanto, los resultados demuestran el cumplimiento de los objetivos definidos previamente, los cuales se encontraron enfocados en identificar el nivel de inteligencia emocional y analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de la ciudad de Quito.
- Se pudo identificar que si existe relación entre inteligencia emocional con los datos sociodemográficos (sexo, edad, estado civil). Dando como resultado una correlación significativa pero débil entre inteligencia emocional, edad y estado civil, No obstante, entre inteligencia emocional y sexo no se encontró ningún tipo de relación.
- Finalmente, existe una correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral ya que los trabajadores que poseen una mayor capacidad de comprender, regular e

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

identificar sus propias emociones y las de los demás, tienden a gestionar de manera más eficaz los problemas emocionales del entorno laboral, logrando una mayor satisfacción laboral. Las competencias que proporciona una buena inteligencia emocional a los trabajadores son indispensables para que exista una buena satisfacción laboral, ya que

están permiten que el personal cuente con comunicación asertiva, motivación, facilitan relaciones positivas con compañeros de trabajo, jefes, clientes, etc. Por ende, la inteligencia emocional en el ámbito laboral es esencial, puesto que influye en la forma en que el personal evalúa y vive su experiencia laboral.

LIMITACIONES

- Una de las limitaciones que se evidencio durante el trascurso de la elaboración de esta investigación es la escaza información sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral el contextos empresariales u organizacionales, que se brinda en los artículos de anteriores estudios, ya que la gran mayoría están enfocados en población del área de la salud.
- Además, existió la limitación con respecto a que no se pudo encontrar fácilmente test estandarizados que midan el total de inteligencia emocional, ya que solamente se evidenciaba test que miden las dimensiones de la variable a estudiar.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar futuras investigación de inteligencia emocional y satisfacción laboral, pero desde un enfoque cualitativo, ya que nos permite complementar de mejor manera las experiencias, vivencias y percepciones de los

trabajadores por medio de entrevistas, lo cual puede ser favorable para obtener un panorama mucho más detallado.

- A su vez debido a la relevancia de los resultados obtenidos, se recomienda seguir investigando la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la ciudad de Quito, puesto que el tener una comprensión e información más amplia de la relación entre las dos variables de estudio, podría aportar al desarrollo de programas o estrategias que fortalezcan la inteligencia emocional y a su vez a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Se recomienda que para futuras investigaciones se extienda la muestra y de igual manera se tome en cuenta otros sectores, como las instituciones públicas, con la finalidad de investigar cómo se encuentra el personal en diferentes entornos organizacionales, además de analizar el tema de estudio desde diferentes perspectivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, L. (2017). *Factores intrínsecos y extrínsecos que determinan la satisfacción laboral en trabajadores de campo del sector bananero de la empresa Estebanagri Cia. Ltda* [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio institucional Universidad Espíritu Santo. <https://repositorio.uees.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/bcb2d422-2d78-4c65-8c03-e1ba90ce86a0/content>
- Aubert, L. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9684d9a8-259a-4732-93c5-323c58a0deb7/content>
- Ballina, F. (2013). *Paradigmas y perspectivas teórico metodológicas en el estudio de la administración*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>
- Beltrán, S. & Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE: Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), 1-18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Bernal, G. & Flores, A. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 276-296. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890414>
- Bhore, N. & Dhanawade, A. (2025). Emotional intelligence and job satisfaction among staff nurses: a descriptive survey [Inteligencia emocional y satisfacción laboral entre enfermeras: una encuesta descriptiva]. *Cureus*, 17(4). <https://www.cureus.com/articles/329714-emotional-intelligence-and-job-satisfaction-among-staff-nurses-a-descriptive-survey#!/>
- Bilbao, J. & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Comité Editorial. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W67WDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=Investigación+y+educación+superior&ots=hR7aIYk6JB&sig=E01SrQQOduHyz5Ai4GtQbvcSFk&redir_esc=y#v=onepage&q=Investigación%20y%20educación%20superior&f=false
- Carranza, L. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6212>
- Ceratto, F. (2000). Reseña de “La Inteligencia Emocional En La Empresa” de Goleman, Daniel. *Invenio*, 3(4-5), 176-177. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87730515.pdf>
- Chunga, T. & Escuzza, M. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 19(1), 127-143. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982023000100127
- Cortés, S. (2017). *Investigación II*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://files.core.ac.uk/download/pdf/326423672.pdf>

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

- Cruzalegui, P., Cochan, S., Alomia, D. & Geraldo, L. (2023). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Pakamuros*, 9(4), 96-107. <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/155>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M. & Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información tecnológica*, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, 9(2), 147-169. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2979>
- Enríquez, J., Pantoja, M. & Cuarán, M. (2021). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. Tendencias en las universidades ecuatorianas. *Revista Conrado*, 17(81), 211-219. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1888>
- Extremera, P., Rey, L. & Sánchez, N. (2019). *Adaptación al castellano del Wong and Low Emotional Intelligence Scale*. Universidad de Málaga, Facultad de Psicología. https://www.appliedpositivelab.com/media/archivosPublicaciones/Validacion_WLEI_S.pdf
- Faiad, S. (2022). La ética en los ensayos clínicos de Tuskegee al Informe Belmont. *Oncología Clínica*, 27(2), 87-89. <https://oncologiaclinica.aaoc.org.ar/index.php/oncologiaclinica/article/view/83>
- Fienco, G. & Itúrburo, J. (2012). *La Inteligencia Emocional en el Éxito Empresarial*. Editorial Universitaria Abya-Yala. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6130>
- Enríquez, J., Pantoja, M. & Cuarán, M. (2021). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. Tendencias en las universidades ecuatorianas. *Revista Conrado*, 17(81), 211-219. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1888>
- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences* [Estados de ánimo: La teoría de las inteligencias múltiples]. Basic books. <https://dspace.sxcjpr.edu.in/jspui/bitstream/123456789/720/1/Howard%20Gardner%20-%20Frames%20of%20Mind%20The%20Theory%20of%20Multiple%20Intelligences-Basic%20Books%20%282011%29%20%281%29.pdf>
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. https://books.google.com.ec/books/about/La_pr%C3%A1ctica_de_la_inteligencia_emocional.html?id=KvMXF1v11zAC&redir_esc=y
- Guevara, G., Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*:

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

- Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163–173.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, C. & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 75-79.
<https://www.redalyc.org/pdf/7622/762279683009.pdf>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).
<https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1442>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw Hill Education.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Herrera, C. (2024). Paradigma positivista. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 12(24), 29-32.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/12660>
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1993). *The motivation to work* [La motivación para trabajar]. Taylor and Francis Group.
https://es.scribd.com/document/858481681/The-Motivation-to-Work-Frederick-Herzberg-Bernand-Mausner-Etc-Z-Library?utm_source
- Hoppock, R. & Spiegler, S. (1938). Job Satisfaction: Researches of 1935-1937 [Satisfacción laboral: Investigaciones de 1935-1937]. *Occupations; the vocational guidance journal*, 16, 636-643. <https://doi.org/10.1002/j.2164-5892.1938.tb00348.x>
- Kim, D. & Kim, B. (2021). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: A Case Study of SME Management Consultants in Korea [El efecto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral: un estudio de caso de consultores de gestión de pymes en Corea]. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 1129-1138.
<https://koreascience.or.kr/article/JAKO202112748675351.page>
- Lahlimi, Y., El Ouadoui, S. & Sabri, M. (2025). El Impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral: En la mitigación del agotamiento profesional en el sector de la salud. *Revista Multidisciplinar*, 7(2), 5–37. <https://doi.org/10.23882/rmd.25274>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias administrativas*, (21), 8-8.
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/html/>
- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction* [La Naturaleza y las Causas de la Satisfacción Laboral en Dunnette]. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction
- Luzcando, E. (2025). *La Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral de los servidores de una empresa pública, Quito-Ecuador, 2023-2024* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].
<https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/37034>
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* [Desarrollo emocional e inteligencia emocional: Implicaciones educativas].

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

Basic Books.

https://www.researchgate.net/publication/284682534_Emotional_Development_and_Emotional_Intelligence_Educational_Implications

- Mendoza, R. (2004). *Ética y psicología clínica* [Ponencia]. Día Nacional del Psicólogo, Universidad Autónoma de Santo Domingo. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/pp/v5/v5a04.pdf>
- Mora, J. & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Müggenburg, M. & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Neill, D. & Cortéz, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Ochoa, J. & Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta jurídica peruana*, 2(2), 1-19. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Pérez, J. & Fidalgo, M. (1993). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. https://cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf
- Quinto, G., Merchán, B. & Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *RECIMUNDO*, 7(1), 348-361. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)
- Salguero, N. & García, C. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones: Emotional intelligence and leadership in organizations. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(6), 44-53. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Shamsudin, M., Hassim, A. & Abd Manaf, S. (2024). Mastering Probability and Non-Probability Methods for Accurate Research Insights [Dominar los métodos probabilísticos y no probabilísticos para obtener información de investigación precisa]. *Journal of Postgraduate Current Business Research*, 9(1), 38-53. <http://www.abrn.asia/ojs/index.php/jpcbr/article/view/157>
- Soliman, R. (2022). Relación entre la formación en inteligencia emocional y la satisfacción laboral: estudio de caso en los Emiratos Árabes Unidos. *Revista Abierta de Negocios y Gestión*, 10(4), 1834-1852. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=118721>

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

- Sotelo, J., Barrientos, A. & Arigita, A. (2019). Fundamentos neuropsicológicos de la inteligencia emocional: El sistema límbico como motor biológico de las emociones. *Creatividad y Sociedad*, (29), 251-275. <https://hdl.handle.net/20.500.12080/44895>
- Soumya, S. & Rejoice, T. (21-23 de julio de 2022). *Relationship Between Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence in Enhancing Job Satisfaction amongst Academicians: A Conceptual Framework* [Relación entre la Inteligencia Emocional y la Inteligencia Espiritual en la Mejora de la Satisfacción Laboral entre Académicos: Un Marco Conceptual] [Presentación en papel]. The 5th International Conference on Management and Entrepreneurship (i-CoME) Bangalore, India.
- Suleman, Q., Syed, M., Mahmood, Z. & Hussain, I. (2020). Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction: Evidence From a Cross-Sectional Study Among Secondary School Heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan [Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral: evidencia de un estudio transversal entre directores de escuelas secundarias en Khyber Pakhtunkhwa, Pakistán]. *Front Psychol*, 11. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7083110/>
- Sutrisna, A., Ahman, E. & Wildan, D. (2022). *Improving Student Competence Based on Emotional Intelligence and Technological Capital. In 6th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2021)* [Mejorando la Competencia Estudiantil Basada en la Inteligencia Emocional y el Capital Tecnológico. En la 6ª Conferencia Global sobre Negocios, Gestión y Emprendimiento (GCBME 2021)]. Atlantis Press. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/gcbme-21/125976047>
- Vargas, D. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción laboral y determinan la permanencia en el empleo de anclas de carrera y desarrollo profesional de los servidores del nivel técnico y asistencial del ministerio de educación nacional de Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Externado De Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/90d200c1-28f8-4905-8bbf-7b61840b3a41/content>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Montiel, E., Becerra, L. & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129-153. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Vásquez, S., Vásquez, L., Calsin, L., Cayo, C., Capia, R. y Cosi, L. (2022). Inteligencia intrapersonal: sus estrategias de desarrollo. *Paidagogo*, 4(1), 35-47. <https://doi.org/10.52936/p.v4i1.100>
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c052fa43-fb6f-4b78-a7c7-c922bac0a7c2>
- Wong, C. & Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study [Los efectos de la inteligencia emocional del líder y del seguidor en el desempeño y la actitud: un estudio exploratorio]. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de la ciudad de Quito.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1048984302000991?via%3DiHub>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

AGRADECIMIENTOS

Expreso mis totales agradecimientos a mi tutora de tesis Paulina Guerra por brindarme su acompañamiento, orientación y conocimientos durante todo el proceso de redacción, elaboración, planificación y evaluación tanto de aspectos generales como específicos de la tesis realizada. De igual manera, por las aclaraciones de las diferentes dudas que surgieron durante todo el proceso. Logrando como resultado una adecuada elaboración y finalización de este trabajo de investigación. De igual manera a mis profesores que me brindaron las bases, el conocimiento necesario de Psicología y de cada una de las asignaturas durante toda la carrera, y por último a la Universidad, por su formación académica y por el apoyo institucional brindado.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a mi familia que ha sido parte fundamental en toda mi carrera universitaria, por su apoyo incondicional, comprensión y esfuerzo, logrando que hiciera posible la finalización de esta etapa. A mi Mamá Myriam quien me ha dado las fuerzas necesarias cuando sentía que no podía más, siendo un pilar fundamental en mi vida. Asimismo, dedico este trabajo a Dios, quien me ha guiado y me ha dado sabiduría y fortaleza durante todo este proceso académico. A mi perrita Roma quien me ha acompañado en todas las desveladas y me ha brindado calma. Finalmente, a mis amigas de toda la carrera, por su apoyo, risas, motivación y por estar tanto en los momentos buenos y malos durante todos estos ocho semestres.