



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas,  
Contables y Comercio

*Carrera de Administración de Empresas*

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

“EL PODER DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ECUAMARIS S.A. EN LA CIUDAD DE  
MONTECRISTI, 2023”

**AUTOR:**

JONAGERT JOSTIN MOREIRA ZAMBRANO

**TUTOR:**

ECO. CESAR ALARCÓN CHÁVEZ MG.

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2023-2024

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> CERTIFICADO DE TUTOR(A)	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b>	<b>REVISIÓN: 2</b>
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias administrativas, contables y comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de integración Curricular bajo la autoría del estudiante Moreira Zambrano Jonagert Jostin, legalmente matriculado en la carrera de Ciencias Administrativas, período académico 2024(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación: proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es: El poder de la inteligencia emocional y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Ecuamaris S.A. en la ciudad de Montecristi, 2023

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 18 de julio de 2024.

Lo certifico,



Eco. Cesar Raúl Alarcón Chávez.

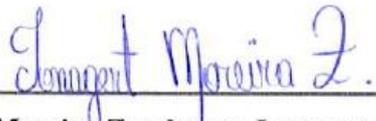
**Docente Tutor(a)**

**Área:**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Moreira Zambrano Jonagert Jostin**, con cédula de identidad N°**1351206329**, declaro que el presente trabajo de titulación: “**El poder de la inteligencia emocional y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Ecuamaris S.A. en la ciudad de Montecristi, 2023**” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación, **Eco. Cesar Raúl Alarcón Chávez**. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



**Moreira Zambrano Jonagert Jostin**

**C.I.: 1351206329**

**E-mail: [e1351206329@live.ulcam.edu.ec](mailto:e1351206329@live.ulcam.edu.ec)**

**Telf: 0984119760**

# CETIFICADO DE COMPILATIO



## TESIS 2024-1 MOREIRA JONAGERT

**10%**  
Textos  
sospechosos



**10% Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas (ignorado)  
0% entre las fuentes mencionadas  
**< 1% Idiomas no reconocidos**

Nombre del documento: TESIS 2024-1 MOREIRA JONAGERT.docx  
ID del documento: 6201c98ef8044bd4dc64685bb72a8a471df47903  
Tamaño del documento original: 292,09 kB

Depositante: Cesar Alarcón Chávez  
Fecha de depósito: 19/7/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 19/7/2024

Número de palabras: 13.918  
Número de caracteres: 95.409

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes de similitudes

#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/3308/1//Iquimiche_MJMK.pdf">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/3308/1//Iquimiche_MJMK.pdf</a> 78 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (568 palabras)
2	<b>distripen.com</b>   Despertando conciencia: Educando a empleados y clientes sobre s... <a href="https://distripen.com/blog/2024/05/07/despertando-conciencia-educando-a-empleados-y-clientes-...">https://distripen.com/blog/2024/05/07/despertando-conciencia-educando-a-empleados-y-clientes-...</a> 55 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (568 palabras)
3	<b>wydawnictwo.us.edu.pl</b> <a href="https://wydawnictwo.us.edu.pl/sites/wydawnictwo.us.edu.pl/files/satysfakcja_z_pracy_czw_st_d.pdf">https://wydawnictwo.us.edu.pl/sites/wydawnictwo.us.edu.pl/files/satysfakcja_z_pracy_czw_st_d.pdf</a> 72 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (550 palabras)
4	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/31983/1/Escalante%20Oliva%20Diego%20Andre%20-%20Vasquez%20Ta...">https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/11537/31983/1/Escalante Oliva Diego Andre - Vasquez Ta c...</a> 4 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (503 palabras)
5	<b>n9.cl</b> <a href="https://n9.cl/7k1ix">https://n9.cl/7k1ix</a> 4 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (306 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>www.scielo.org.pe</b>   Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una ... <a href="http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=52307-79992020000200009">http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=52307-79992020000200009</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	<b>Documento de otro usuario</b> #d1195e El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	<b>Documento de otro usuario</b> #cc1f17 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
4	<b>reverfermeria.sld.cu</b>   Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras... <a href="http://reverfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3531#:~:text=Objetivo: Describir la relaci3n e...">http://reverfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3531#:~:text=Objetivo: Describir la relaci3n e...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	<b>psicologiaendigital.com</b>   >Descubre La Importancia De La Inteligencia Emocional ... <a href="https://psicologiaendigital.com/psicologia-emocional/inteligencia-emocional-mayer-y-salovey/">https://psicologiaendigital.com/psicologia-emocional/inteligencia-emocional-mayer-y-salovey/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

**Fuentes ignoradas** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>mejoraproduktividad.com</b>   Satisfacción laboral y productividad de empleados: el ... <a href="https://mejoraproduktividad.com/organizacion/satisfaccion-laboral-productividad-empleados-impac...">https://mejoraproduktividad.com/organizacion/satisfaccion-laboral-productividad-empleados-impac...</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (614 palabras)
2	<b>PROYECTO DE INVESTIGACION - MONICA NAVARRETE COBEÑA.docx</b>   PR... #ad3952 El documento proviene de mi grupo	4%		Palabras idénticas: 4% (593 palabras)
3	<b>www.doi.org</b> <a href="https://www.doi.org/10.1016/j.ESTGER.2013.11.010">https://www.doi.org/10.1016/j.ESTGER.2013.11.010</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (593 palabras)
4	<b>Documento de otro usuario</b> #d2f6a2 El documento proviene de otro grupo	4%		Palabras idénticas: 4% (590 palabras)
5	<b>uvadoc.uva.es</b> <a href="https://uva.doc.uva.es/bitstream/handle/10324/62433/TFG-L3684.pdf?sequence=5">https://uva.doc.uva.es/bitstream/handle/10324/62433/TFG-L3684.pdf?sequence=5</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (573 palabras)
6	<b>gredos.usal.es</b> <a href="https://gredos.usal.es/bitstream/10366/128124/1/DPETP_DelatorreLasoj_Calidadvidalaboral.pdf">https://gredos.usal.es/bitstream/10366/128124/1/DPETP_DelatorreLasoj_Calidadvidalaboral.pdf</a>	4%		Palabras idénticas: 4% (568 palabras)

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: “**El poder de la inteligencia emocional y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Ecuamaris S.A. en la ciudad de Montecristi, 2023**” elaborado por el estudiante **Moreira Zambrano Jonagert Jostin**, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



**Eco. Cedeño Macías Alexa**  
**Presidente del Tribunal**



**Ing. García Loor Ana**  
**Miembro del Tribunal**



**Ing. Macías Catagua Otto**  
**Miembro del Tribunal**

## AGRADECIMIENTO

Querida familia, amigos y mentores;

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, cuya guía constante ha sido mi luz en los momentos de duda y mi fuerza en los momentos de adversidad. Su amor incondicional ha sido el sostén que me ha permitido perseverar hasta el final de esta jornada académica.

A mis amados padres, abuela y hermanos, no tengo palabras suficientes para expresar mi profundo agradecimiento por su incansable apoyo y sacrificio, cada esfuerzo que han hecho, cada sacrificio que han realizado ha sido el cimiento sobre el cual he construido mis sueños. Su inquebrantable fe en mí ha sido mi mayor motivación y su amor incondicional mi mayor fortaleza, este logro es también suyo, y les dedico cada página de esta tesis con todo mi corazón.

A todos y cada uno de mis maestros a lo largo de estos años, les debo un reconocimiento especial, han sido faros de sabiduría, guiándome con paciencia y dedicación en mi formación académica, sus enseñanzas han trascendido el aula, dejando una huella imborrable en mi desarrollo personal y profesional, gracias por su compromiso y por inspirarme a alcanzar alturas que nunca hubiera imaginado posibles, en palabras de Taylor Swift, "*La noticia que da miedo: estás por tu cuenta ahora. La noticia cool: estás por tu cuenta ahora*". Estas palabras resuenan profundamente en mi corazón en este momento de transición, aunque este logro marca el fin de una etapa, sé que es también el comienzo de nuevas oportunidades y desafíos, con la enseñanza recibida y el apoyo de todos ustedes, me siento preparado para enfrentar el futuro con valentía y determinación.

Gracias nuevamente a todos los que han sido parte de mi viaje. Este logro no habría sido posible sin ustedes, que este momento de celebración también sea un recordatorio de la importancia de la fe, el esfuerzo y el apoyo mutuo en nuestro camino hacia el crecimiento y la realización personal, recuerdo cada uno de los momentos que hemos compartido, desde las noches de estudio hasta las discusiones apasionadas sobre nuestras ideas, en esos momentos, éramos los reyes y reinas de nuestras propias historias, y cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi vida. Larga vida a las barreras que hemos destruido juntos, a las luces que brillaron solo para nosotros, y a toda la magia que hemos creado. Este logro no es solo mío; es un reflejo de nuestro esfuerzo colectivo. Un día, seremos recordados, no solo por este trabajo, sino por la dedicación y la pasión que hemos compartido. Gracias por estar a mi lado, y por hacer de este viaje una experiencia inolvidable. ***Larga vida a todos los momentos que hemos vivido***, y a las montañas que hemos movido juntos. Estoy emocionado por lo que el futuro nos depara, y espero que sigamos creando recuerdos tan valiosos como los que hemos compartido hasta ahora.

Con gratitud y cariño,

*Jonagert.*

## RECONOCIMIENTO

A Dios, mi guía y mi fuerza, agradezco por haberme acompañado en cada paso de este viaje académico, su amor y su providencia han sido la luz que ilumina mi camino en los momentos de incertidumbre y los días de éxito, en ti encuentro fortaleza y esperanza para enfrentar cualquier desafío que la vida me presente.

A mis queridos padres, cuyo sacrificio y dedicación han sido el motor que impulsó mi educación y formación, su apoyo incondicional y su fe inquebrantable en mí han sido el fundamento sobre el cual he construido mis sueños, cada éxito que alcanzo es también suyo, y les dedico este logro con profunda gratitud y amor.

A mi abuela y hermanos, quienes han sido mi familia más cercana y mi refugio en los momentos difíciles, su amor, aliento y sabiduría han sido una inspiración constante en mi vida. A través de su ejemplo, he aprendido el valor del esfuerzo y la importancia de la perseverancia.

A mis amigos, quienes han estado a mi lado en las buenas y en las malas, compartiendo risas, lágrimas y momentos inolvidables, su apoyo moral y su amistad sincera han sido un bálsamo en los momentos de estrés académico y una fuente de alegría en cada etapa de este viaje.

A mis profesores y mentores, cuyo conocimiento, orientación y dedicación han sido fundamentales en mi desarrollo académico y profesional, sus enseñanzas y consejos han ampliado mi horizonte de conocimiento y han nutrido mi pasión por aprender y crecer continuamente.

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades que me han preparado para enfrentar el mundo con confianza, estoy agradecido por las experiencias transformadoras que he vivido aquí y por el apoyo continuo de la comunidad universitaria.

A mi tutor de tesis, quien me ha guiado con paciencia y sabiduría a lo largo de este proceso. Su mentoría experta y su apoyo inquebrantable han sido fundamentales para alcanzar este logro académico.

Finalmente, a mí mismo, por el coraje y la perseverancia para superar cada obstáculo y llegar hasta este punto, este logro es un testimonio de mi dedicación y compromiso con mi crecimiento personal y profesional.

En este momento de celebración, recuerdo estas palabras de motivación: "El éxito no es la clave de la felicidad. La felicidad es la clave del éxito. Si amas lo que haces, alcanzarás el éxito" (Albert Schweitzer).

Que este logro sea un recordatorio de que, con determinación y fe en nosotros mismos, podemos alcanzar nuestras metas más ambiciosas.

Con profunda gratitud y alegría,

*JONA.*

## **RESUMEN**

En la actualidad, la inteligencia emocional es un concepto que ha cobrado especial relevancia en el ámbito organizacional, debido a su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, entender y manejar las emociones propias y las de los demás de manera efectiva. El objetivo de esta investigación es demostrar si la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados de Ecuamaris S.A., ubicada en el cantón Montecristi. Para llevar a cabo esta investigación, se adoptó una metodología cuantitativa con un alcance correlacional, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de la información, utilizando un cuestionario compuesto por 15 preguntas distribuidas en 6 dimensiones. Así mismo, se implementó el instrumento de recolección de datos en escala de Likert. Este instrumento fue aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la organización, con el propósito de obtener datos relevantes sobre la relación entre la inteligencia emocional y su impacto en la satisfacción laboral. Los resultados revelan un coeficiente de correlación de Pearson con un valor positivo moderado de 0.618 entre las dos variables, indicando que la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de Ecuamaris S.A. del cantón Montecristi.

**Palabras clave:** *Inteligencia emocional; Satisfacción laboral; trabajadores; organización; influencia.*

## ABSTRACT

Currently, emotional intelligence is a concept that has gained special relevance in the organizational field, due to its influence on the job satisfaction of workers. Emotional intelligence refers to the ability to recognize, understand and manage one's own emotions and those of others effectively. The objective of this research is to demonstrate whether emotional intelligence influences the job satisfaction of employees of Ecuamaris S.A., located in the Montecristi canton. To carry out this research, a quantitative methodology with a correlational scope was adopted, using a non-experimental cross-sectional design. The survey was used as an information collection technique, using a questionnaire composed of 15 questions distributed in 6 dimensions. Likewise, the Likert scale data collection instrument was implemented. This instrument was applied to a sample of 70 employees of the organization, with the purpose of obtaining relevant data on the relationship between emotional intelligence and its impact on job satisfaction. The results reveal a Pearson correlation coefficient with a moderate positive value of 0.618 between the two variables, indicating that emotional intelligence influences job satisfaction at Ecuamaris S.A. in the Montecristi canton.

**Keywords:** *Emotional intelligence; Job satisfaction; workers; organization; influence.*

# ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	II
CETIFICADO DE COMPILATIO .....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO .....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RECONOCIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	XII
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PERSPECTIVA TEÓRICA.....	3
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
BASES TEÓRICAS .....	9
DEFINICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE).....	9
IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL .....	9
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES .....	9
TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	10
SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS .....	10
IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS ...	10
MODELOS TEORICOS .....	11
MODELO TEÓRICO 1: .....	11
MODELO DE SALOVEY Y MAYER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	11
MODELO TEÓRICO 2: .....	11
MODELO DE GOLEMAN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	11
MODELO TEÓRICO 3: .....	12
MODELO DE BAR-ON DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	12
MODELO TEÓRICO 4: .....	12
MODELO DE EXTREMERA Y FERNÁNDEZ-BERROCAL.....	12
MODELO TEÓRICO 5: .....	13
MODELO DE DOS FACTORES DE HERZBERG.....	13
CAPÍTULO II .....	14
METODOLOGÍA Y DISEÑO TEÓRICO.....	14
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN.....	14
OBJETIVO GENERAL .....	15

OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
HIPÓTESIS GENERAL .....	15
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	15
DEFINICIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	16
SATISFACCIÓN LABORAL .....	16
DISEÑO METODOLÓGICO .....	18
ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO .....	18
ENFOQUE.....	18
ALCANCE.....	18
DISEÑO.....	18
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
POBLACIÓN.....	19
MUESTRA .....	19
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN Y DATOS.....	19
CAPITULO III .....	20
DIAGNÓSTICO.....	20
Análisis de fiabilidad .....	20
Estadística descriptiva .....	20
Variable X Inteligencia Emocional.....	20
Dimensión X1: Percepción emocional.....	21
Dimensión X2 Facilitación emocional .....	22
Dimensión X3: Comprensión emocional.....	23
Dimensión X4: Regulación emocional .....	24
Variable Y: Satisfacción laboral .....	25
Dimensión Y1: Factores motivacionales .....	26
Dimensión Y2: Factores higiénicos .....	27
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	29
HIPÓTESIS GENERAL .....	29
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 .....	29
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 .....	30
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 .....	30
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4 .....	31
CAPÍTULO IV .....	32
PROPUESTA.....	32
Diseño de Programas de Desarrollo de Inteligencia Emocional: .....	32
Fomento de una Cultura Organizacional Basada en la Inteligencia Emocional:.....	33
Apoyo a la Comunicación y Relaciones Interpersonales: .....	33
Gestión Eficaz de Conflictos: .....	33
Ruta de acción para implementación de la propuesta para mejorar el impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción de los empleados de Ecuamaris s.a. en Montecristi, 2023 .....	34

CONCLUSIONES: .....	38
RECOMENDACIONES .....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXOS.....	44
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	45
PREGUNTAS DE ENCUESTA: .....	46
Variable X Inteligencia emocional.....	46
Dimensión 1 .....	46
X1. Percepción emocional.....	46
Dimensión 2 .....	46
X2. Facilitación emocional.....	46
Dimensión 3 .....	47
X3. Comprensión emocional .....	47
Dimensión 4.....	47
X4. Regulación emocional.....	47
Variable Y Satisfacción laboral .....	48
Y1. Factores motivacionales.....	48
Dimensión 2.....	49
Y2. Factores higiénicos .....	49
NIVELES DE CORRELACIÓN DE ELEMENTOS.....	50

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	17
Tabla 2 Análisis de Fiabilidad.....	20
Tabla 3 Variable X Inteligencia Emocional .....	20
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la dimensión X1: Percepción emocional .....	21
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la Dimensión X2: Facilitación emocional .....	22
Tabla 6 Tabla de frecuencia de la Dimensión X3: Comprensión emocional.....	23
Tabla 7 Tabla de frecuencia de la Dimensión X4: Regulación emocional .....	24
Tabla 8 Variable Y: Satisfacción laboral.....	25
Tabla 9 Tabla de frecuencia de la Dimensión Y1: Factores motivacionales .....	26
Tabla 10 Tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Factores higiénicos.....	27
Tabla 11 Tabla del coeficiente de correlación de X sobre Y.....	29
Tabla 12 Tabla del coeficiente de correlación de X1 sobre Y.....	29
Tabla 13 Tabla del coeficiente de correlación de X2 sobre Y.....	30
Tabla 14 Tabla del coeficiente de correlación de X3 sobre Y.....	30
Tabla 15 Tabla del coeficiente de correlación de X4 sobre Y.....	31
Tabla 16 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	45

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Gráfica de la variable X Inteligencia Emocional.....	21
Ilustración 2 Gráfica de la dimensión X1: Percepción emocional.....	22
Ilustración 3 Gráfica de la Dimensión X2: Facilitación emocional.....	23
Ilustración 4 Gráfica de la Dimensión X3: Comprensión emocional .....	24
Ilustración 5 Gráfica de la Dimensión X4: Regulación emocional .....	25
Ilustración 6 Gráfica de la Variable Y: Satisfacción laboral .....	26
Ilustración 7 Gráfica de la Dimensión Y1: Factores motivacionales .....	27
Ilustración 8 Gráfica de la dimensión Y2: Factores higiénicos .....	28

## INTRODUCCIÓN

En el dinámico y desafiante entorno empresarial actual, el éxito de una organización no solo depende de las habilidades técnicas y la experiencia de sus empleados, sino también de su capacidad para gestionar las emociones y las relaciones interpersonales. Es aquí donde la inteligencia emocional entra en juego como un factor clave para impulsar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores.

La inteligencia emocional, un concepto acuñado por los psicólogos Peter Salovey y John Mayer en la década de 1990, se refiere a la capacidad de un individuo para reconocer, comprender y gestionar sus propias emociones, así como las de los demás, y utilizar esta información de manera efectiva en la toma de decisiones y las interacciones sociales. En el contexto organizacional, la inteligencia emocional ha demostrado tener un impacto significativo en diversos resultados positivos, como mayor satisfacción laboral, mayor compromiso organizacional y un mejor desempeño general.

Numerosos estudios han explorado el vínculo entre la inteligencia emocional y la satisfacción de los empleados. Un meta-análisis realizado por Joseph y Newman en 2010, que incluyó 59 estudios con un total de 12,583 participantes, encontró que la inteligencia emocional estaba positivamente relacionada con el desempeño laboral, especialmente en trabajos que requerían un alto nivel de interacción social. Otro estudio de Miao, Humphrey y Qian, publicado en 2017, analizó 27 estudios con 7,377 participantes y concluyó que la inteligencia emocional estaba significativamente relacionada con la satisfacción laboral.

Pero ¿por qué la inteligencia emocional tiene un impacto tan profundo en la satisfacción de los empleados? La respuesta radica en la forma en que las habilidades emocionales y sociales permiten a los trabajadores navegar de manera más efectiva en las complejidades del entorno laboral.

En primer lugar, los empleados con altos niveles de inteligencia emocional son más capaces de reconocer y regular sus propias emociones. Esto les ayuda a mantener la calma y la estabilidad emocional, incluso en situaciones estresantes o desafiantes, lo que a su vez les permite concentrarse en sus tareas y tomar decisiones más efectivas. Además, la capacidad de regular las emociones se ha asociado con una mayor resiliencia y capacidad de adaptación a los cambios, algo crucial en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

En segundo lugar, la inteligencia emocional implica la capacidad de comprender las emociones de los demás. Esta empatía permite a los empleados conectar mejor con sus colegas, clientes y supervisores, fortaleciendo las relaciones interpersonales. Cuando los trabajadores se sienten comprendidos y valorados por sus compañeros y líderes, su satisfacción laboral aumenta.

En tercer lugar, la inteligencia emocional se traduce en una mejor gestión de las relaciones. Los empleados emocionalmente inteligentes son más capaces de resolver conflictos, comunicarse de manera clara y constructiva, y trabajar en equipo de forma más colaborativa. Estas habilidades sociales son fundamentales para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, lo que a su vez se refleja en una mayor satisfacción de los empleados.

Además, la inteligencia emocional también se ha asociado con una mayor motivación y compromiso organizacional. Cuando los trabajadores son capaces de reconocer y gestionar sus propias emociones, pueden

encontrar un mayor sentido de realización y propósito en su trabajo, lo que los lleva a estar más comprometidos con los objetivos de la empresa.

Por lo tanto, el desarrollo y el fomento de la inteligencia emocional en la organización pueden tener un impacto profundo en la satisfacción y el bienestar de los empleados. Las empresas que invierten en programas de desarrollo de inteligencia emocional para sus líderes y equipos están posicionándose para aprovechar al máximo el poder de este constructo y crear entornos laborales más satisfactorios y exitosos.

Este estudio tiene como objetivo proporcionar una comprensión más profunda de cómo la inteligencia emocional influye en la satisfacción de los empleados en un contexto específico. Los hallazgos de esta investigación podrían ayudar a las organizaciones a diseñar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción de sus empleados, lo que a su vez podría conducir a un mejor rendimiento organizacional y una fuerza laboral más comprometida y satisfecha.

## CAPÍTULO I

### PERSPECTIVA TEÓRICA

#### ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como parte de la revisión bibliográfica de diversas fuentes se ha podido identificar como antecedentes investigativos los trabajos correspondientes a:

García (2022) en su trabajo titulado: ¿Qué papel tiene la Inteligencia Emocional en el contexto clínico, laboral y educativo?, menciona que la inteligencia emocional (IE) ha sido un tema ampliamente estudiado en las últimas décadas en diversos campos, incluyendo la psicología clínica, el entorno laboral y la educación. El propósito de esta investigación es resumir los hallazgos más destacados acerca de cómo la IE impacta en estos ámbitos, con el objetivo de obtener una comprensión más clara de su verdadera importancia. Para lograr esto, se analizó detenidamente 33 artículos, seleccionados minuciosamente a partir de búsquedas en bases de datos como Cochrane, Scopus, PsycINFO, Proquest y Google Scholar. Los resultados revelan que la IE guarda una relación positiva con el bienestar, la salud, la calidad de vida, la satisfacción en el trabajo, el liderazgo efectivo y el desempeño académico, principalmente. Asimismo, se observa una correlación negativa con la psicopatología y el agotamiento emocional. En muchas de estas conexiones, factores mediadores, como ciertos rasgos de personalidad (como el neuroticismo) o variables metacognitivas (como la autoeficacia), desempeñan un papel crucial. Esto resalta la importancia de dirigir futuras investigaciones hacia la evaluación de la efectividad de la implementación de la IE en estos contextos, llevando a la práctica las teorías y explorando cómo sus componentes influyen en la realidad.

La satisfacción laboral es un factor crítico en la productividad y la felicidad de los empleados. En las últimas décadas, la gente se ha dado cuenta de que no sólo las habilidades técnicas y profesionales son esenciales para el éxito en el lugar de trabajo, sino que las habilidades emocionales y sociales son igualmente importantes. La inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, lo cual es esencial para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.

**Contiene cinco componentes principales:** Autoconciencia: comprende tus sentimientos.

**Autorregulación:** capacidad de gestionar y controlar las emociones.

**Motivación:** Utiliza las emociones para conseguir objetivos.

**Empatía:** comprender los sentimientos de los demás.

**Habilidades sociales:** capacidad para gestionar eficazmente las relaciones interpersonales.

Mejora de la comunicación La inteligencia emocional promueve una comunicación más eficaz entre empleados y directivos. Los empleados con alta inteligencia emocional son capaces de expresar sus pensamientos y sentimientos de forma clara y constructiva, reduciendo así malentendidos y conflictos.

La empatía es un componente clave de la inteligencia emocional que permite a las personas comprender mejor las perspectivas y sentimientos de los demás, creando un ambiente de respeto y colaboración, un factor común en muchos entornos laborales que puede afectar negativamente la satisfacción y el desempeño de los empleados.

La autorregulación es un aspecto importante de la inteligencia emocional que ayuda a las personas a gestionar sus emociones bajo presión y a mantener la calma y la eficiencia en situaciones difíciles.

Los empleados que pueden gestionar el estrés de forma eficaz tienen más probabilidades de estar satisfechos y comprometidos con su trabajo. Los empleados con alta inteligencia emocional son mejores en la resolución de conflictos y en el trabajo en equipo. La capacidad de gestionar eficazmente las relaciones interpersonales ayuda a crear un entorno de trabajo armonioso y colaborativo, mejorando así la motivación y el compromiso, un aspecto importante de la inteligencia emocional. Los empleados con alta inteligencia emocional tienden a ser más activos y comprometidos con las tareas. Estas personas están más orientadas a objetivos y satisfechas con el logro de sus objetivos, lo que resulta en una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño.

Por otra parte, Kuok (2022), en su artículo titulado: “La inteligencia emocional, la satisfacción en el trabajo y el compromiso afectivo: El Estudio del entorno laboral de los trabajadores sociales afirma que se realizó un estudio para evaluar cómo la inteligencia emocional individual y las percepciones organizacionales de satisfacción laboral y compromiso afectivo afectan el compromiso laboral y los niveles de estrés de los trabajadores sociales. La muestra estuvo constituida por 199 trabajadores sociales (62 hombres, 137 mujeres), con un rango de edad de 22 a 61 años. Los resultados de las regresiones revelaron que la capacidad de controlar las propias emociones (inteligencia emocional) se relacionaba negativamente con la despersonalización en el trabajo y la disminución del logro personal, pero positivamente con tres aspectos de la implicación laboral. Además, la capacidad de comprender las emociones de los demás (otro aspecto de la inteligencia emocional) se asociaba negativamente con la disminución del logro personal. Por otro lado, la satisfacción laboral estaba relacionada con un mayor agotamiento emocional en tres de sus componentes, pero también se asociaba positivamente con el compromiso con el trabajo. El compromiso afectivo se vinculaba de manera positiva con los tres aspectos de la implicación en el trabajo, pero de manera negativa con la disminución del logro personal. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión y el bienestar de los trabajadores sociales.

De acuerdo con: Abarca, et al (2021), en su artículo titulado: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en un Hospital Regional, ejecutando un estudio cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional y un enfoque transversal en un grupo de 51 enfermeras que laboran en el Hospital Regional "Julio Pinto Manrique" de la Policía Nacional del Perú en Arequipa. Los datos recopilados se analizaron con frecuencias absolutas y porcentajes, sus principales resultados demuestran que las enfermeras participantes en el estudio encontraron que el 64.29 % tenían una satisfacción laboral moderada y una adecuada inteligencia emocional. En contraste, el 12.50% de las enfermeras que estaban insatisfechas en un nivel moderado tenían una inteligencia emocional limitada. Además, el 58.34% de las enfermeras civiles con una satisfacción laboral moderada mostraron un nivel adecuado de inteligencia emocional, mientras que el 40% de aquellas con una satisfacción laboral indiferente tenían una inteligencia emocional deficiente.

#### El efecto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral

1. Salud emocional La salud emocional es un componente importante de la satisfacción laboral. La autoconciencia y la autorregulación permiten a los empleados reconocer y gestionar sus emociones de forma positiva. Los entornos laborales que promueven la inteligencia emocional tienden a ser más saludables y menos propensos a problemas como el agotamiento y el estrés crónico.

2. Desarrollo profesional La IE también desempeña un papel importante en el desarrollo profesional. Los empleados con habilidades emocionales avanzadas son más capaces de adaptarse al cambio y aprender de la experiencia. Esto no solo mejorará su desempeño actual, sino que también brindará oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, lo que ayudará a aumentar la satisfacción laboral.

3. Cultura organizacional Las organizaciones que valoran y promueven la IE tienden a tener una cultura laboral más positiva y atractiva. Centrarse en la IE puede conducir a políticas y prácticas que promuevan la colaboración, el respeto mutuo y el apoyo emocional, creando así un entorno en el que los empleados se sientan valorados y motivados. Investigación y evidencia Un gran número de estudios han demostrado la relación entre la IE y la satisfacción laboral.

Por ejemplo, un estudio publicado en el *Journal of Occupational Health Psychology* encontró que los empleados con alta inteligencia emocional reportaban niveles más altos de satisfacción laboral y bienestar emocional. Otro estudio publicado en el *International Journal of Business and Management* encontró que la IE se relaciona positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño organizacional. La inteligencia emocional es una competencia importante que puede tener un impacto significativo en la satisfacción de los empleados.

Al mejorar la comunicación, el manejo del estrés, fortalecer las relaciones y aumentar la motivación y el compromiso, la IE ayuda a crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Las organizaciones que comprenden y desarrollan la inteligencia emocional son más capaces de atraer, retener y motivar a los empleados y, en última instancia, lograr un mayor éxito y sostenibilidad empresarial.

En resumen, la inteligencia emocional no sólo es importante, sino que es la base de la satisfacción de los empleados, su desarrollo y promoción en el lugar de trabajo puede cambiar la cultura organizacional y mejorar significativamente el bienestar y la productividad de los empleados.

Para Cruzalegui, et al (2021) en su artículo titulado: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios” menciona que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral son variables importantes en el entorno organizacional. Por lo tanto, este estudio buscó determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios.

Además, la relación entre percepción, comprensión y regulación de las emociones y la satisfacción laboral. Para ello se utilizó un método basado en métodos de correlación cuantitativa mediante un diseño transversal no experimental en el que participaron 80 empleados, quienes utilizaron un cuestionario que midió la inteligencia emocional y la satisfacción laboral para realizar una prueba descriptiva y correlacional. Los resultados muestran que la inteligencia emocional se correlaciona significativamente positivamente con la satisfacción laboral. (Sig.=0.000; Rho= 0.431), La investigación también encontró que la dimensión, la percepción, la comprensión y la regulación de las emociones tienen una relación directa con la satisfacción laboral.

Por otra parte, Egoavil y Vela (2022), en su tesis titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercial de equipos industriales La Molina-2022”, cuyo objetivo principal fue entender la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en el trabajo de los empleados de una empresa que vende equipos industriales en La Molina, durante el año 2022. Con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de investigación básica de tipo no experimental y un enfoque transversal. La muestra consistió en 80 empleados de la empresa, a quienes se le aplicó cuestionarios que fueron validados por expertos y evaluados mediante análisis factorial confirmatorio. Los resultados de la investigación revelaron que la

inteligencia emocional está directamente relacionada moderadamente con la satisfacción laboral, y esta relación es significativa estadísticamente. Además, se encontró que las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional, como las habilidades interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad y estado de ánimo, también tienen una correlación moderada y directa con la satisfacción laboral de los empleados. Sin embargo, la dimensión de manejo del estrés mostró una correlación directa pero débil con la satisfacción laboral.

Con respecto a Gómez (2022), en su tesis titulada “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020”, tuvo como objetivo general determinar La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre los empleados de la provincia de Huangta – 2020. Aplicando una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 132 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta. La técnica de recolección de datos es una encuesta y la herramienta es un cuestionario. De ahí se concluyó: La inteligencia emocional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta–2004. De esa manera, es posible afirmar que, al desarrollarse un adecuado nivel de inteligencia emocional, se podrán generar mayores niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta.

Mientras que, Cabanillas (2020) en su tesis titulada: Inteligencia emocional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security SAC Pacasmayo, 2020, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Advanced Security S.A.C, Pacasmayo, 2020. Esta investigación es de tipo no experimental – nivel correlacional. La muestra poblacional estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Advanced Security siendo un total de 28. La técnica utilizada en la recolección de información es la encuesta. En este estudio, se lograron obtener los siguientes resultados: la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se sitúan en niveles del 71% y 80%, respectivamente. El coeficiente de correlación ( $r=0.372$ ) y el nivel de significancia ( $p=0,000$ ) son menores al 5%, lo que indica una correlación débil pero positiva.

Se puede mencionar que existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados de Advanced Security S.A.C en Pacasmayo en el año 2020.

Por otra parte, Vásquez (2023), en su tesis titulada: “Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021”, cuyo objetivo fue establecer cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo 2021. Con una metodología descriptiva, no experimental por no tocar las variables estudiadas y de corte transversal, la población estudiada estuvo conformada por 35 participantes del área comercial, representante de servicios, funcionarios de negocios y servicios, funcionarios de consumo y los gerentes de las 4 agencias que trabajan actualmente en la entidad financiera. En la compilación de la información se utilizaron 2 instrumentos, validados por la evaluación de especialistas. Los resultados mostraron que el 68,57% de las personas tenía suficiente inteligencia emocional y el 45,71% tenía suficiente satisfacción laboral. El resultado principal que se obtuvo en el estudio fue que no existe influencia de la inteligencia emocional respecto a la satisfacción laboral.

De acuerdo con Fernández & Cabello (2021) en su artículo titulado: La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional, cuyo propósito es abordar la importancia de la Inteligencia Emocional (IE) en el contexto de la educación emocional, especialmente en su 30 aniversario. Concretamente, se explora el

modelo de IE desarrollado por Peter Salovey y John Mayer, resaltando sus ventajas en comparación con otros modelos, como el propuesto por Daniel Goleman, cuando se trata de aplicar la IE en la educación emocional tanto en la sociedad en general como en el entorno escolar. En el artículo, se presenta evidencia científica que respalda los beneficios de la IE en el ámbito escolar. Se destaca cómo la IE puede influir positivamente en la salud y la felicidad de los individuos, en la promoción de una convivencia escolar más armoniosa y en el mejoramiento del rendimiento académico. En otras palabras, se muestra cómo el desarrollo de la IE puede tener un impacto significativo en múltiples aspectos de la vida de las personas dentro del entorno educativo. Además, se introducen dos programas de educación emocional, RULER e INTEMO/INTEMO+, diseñados desde el enfoque de habilidades de Mayer y Salovey. Estos programas son ejemplos concretos de cómo una educación en IE adecuada y la implementación efectiva de programas específicos pueden mejorar significativamente la calidad de vida sociofamiliar y académica de los estudiantes. Este artículo destaca la relevancia de la IE en la educación emocional y presenta evidencia sólida sobre sus beneficios en el ámbito escolar. También proporciona ejemplos de programas exitosos que demuestran cómo una educación en IE bien estructurada puede contribuir al bienestar general de los estudiantes.

Por otro lado, un estudio realizado en escuelas secundarias analizó la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, encontrando una correlación positiva moderada. Este estudio identificó que cinco subdimensiones de la inteligencia emocional, como la estabilidad emocional y el manejo de relaciones, predicen significativamente la satisfacción laboral (Smith, 2021). Estos hallazgos sugieren que desarrollar habilidades emocionales puede ser clave para mejorar la satisfacción en el trabajo.

En el contexto de la pandemia de Covid-19, un estudio exploratorio examinó cómo la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se vieron afectadas. Los resultados indicaron que la inteligencia emocional se convirtió en un recurso crucial para los empleados que enfrentaban el estrés y la incertidumbre durante la crisis sanitaria (González, 2021). Este estudio resalta la relevancia de la inteligencia emocional en tiempos de crisis, sugiriendo que las organizaciones deben fomentar estas habilidades para mantener la satisfacción laboral.

En el ámbito de la salud, un estudio realizado en hospitales de atención terciaria evaluó la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre enfermeras. Los resultados mostraron que las enfermeras con mayor inteligencia emocional reportaron niveles más altos de satisfacción laboral, indicando que la capacidad de manejar las emociones propias y ajenas es fundamental para el bienestar en el trabajo (Khan et al., 2021). Este hallazgo sugiere que la formación en inteligencia emocional podría ser beneficiosa en profesiones de alta presión como la enfermería.

Un análisis en la industria hotelera también encontró una relación positiva significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Este estudio reveló que los empleados con habilidades emocionales más desarrolladas tienden a tener una mayor satisfacción en su trabajo, lo que a su vez se traduce en un mejor servicio al cliente (Lee, 2020). Este vínculo es crucial para las empresas que buscan mejorar la experiencia del cliente a través de la satisfacción laboral de sus empleados.

En el sector bancario, un estudio examinó la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre empleados. Los resultados indicaron que la inteligencia emocional se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral, sugiriendo que las subdimensiones de la inteligencia emocional pueden predecir diferentes aspectos de la satisfacción laboral (Ahmed, 2022). Este hallazgo es relevante para la gestión de recursos humanos en el sector financiero, donde la presión y el estrés son comunes.

Un estudio en universidades privadas de Pakistán analizó la relación entre la inteligencia emocional de los gerentes senior y su desempeño laboral, mediada por el estrés laboral. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional de los gerentes se relaciona positivamente con su desempeño, mientras que el estrés actúa como un mediador negativo (Raza, 2022). Este estudio subraya la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo y su impacto en el clima laboral.

De acuerdo con un estudio en la Empresa Austro Distribuciones no encontró correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, pero propuso un diseño de intervención para fortalecer la inteligencia emocional mediante talleres. Este enfoque sugiere que, aunque no se haya encontrado una correlación directa, el desarrollo de la inteligencia emocional podría ser beneficioso para mejorar la satisfacción laboral a largo plazo (Mendoza, 2020).

En su artículo titulado De la cruz (2020), "Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral", establece que la inteligencia emocional se ha convertido en un concepto de gran relevancia en el ámbito empresarial, ya que desempeña un papel significativo en la satisfacción de los empleados. El propósito de la revisión de estudios que se presenta en este trabajo es investigar si la inteligencia emocional tiene un impacto en la satisfacción laboral. Para llevar a cabo esta revisión, se utilizaron diversas bases de datos, como Google Scholar, SciELO, Redalyc, Dialnet, Google Libros y se consultaron libros físicos, seleccionando un total de 52 referencias relevantes. En esta revisión, se tomó como punto de partida la teoría de Daniel Goleman para analizar los componentes esenciales de la inteligencia emocional. Asimismo, se recurrió a la teoría de José Meliá y José Peiró para identificar las dimensiones clave de la satisfacción laboral. Desde la síntesis y el análisis de la literatura existente, se concluye que la inteligencia emocional contribuye a la percepción y al mantenimiento de una actitud positiva hacia el trabajo. En consecuencia, se puede afirmar que poseer un alto nivel de inteligencia emocional está asociado a una mayor satisfacción laboral. Este estudio arroja luz sobre la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral y respalda la idea de que el desarrollo de habilidades emocionales puede mejorar significativamente el buen rendimiento de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Como menciona Tacca y Cuarez (2020) en su artículo titulado: Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario mencionan que, en pleno siglo XXI, el papel del profesor universitario se ha transformado en un importante mediador entre el estudiante y el vasto mundo del conocimiento. Las competencias personales y profesionales del docente son fundamental en el aprendizaje del estudiante. El objetivo principal de esta investigación fue indagar en la relación existente entre la inteligencia emocional del profesor, siguiendo el modelo de Bar-On, y la satisfacción académica del estudiante universitario, considerada como una parte integral de su bienestar psicológico. Este estudio se basó en un diseño correlacional que buscaba establecer vínculos entre las variables clave. Para ello, se llevó a cabo la evaluación de la inteligencia emocional de un grupo de 87 profesores universitarios y se recopiló información sobre la satisfacción académica de un conjunto de 597 estudiantes. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre las variables en estudio, con un coeficiente de correlación sustancial de 0.80. De manera interesante, se encontró que el componente interpersonal de la inteligencia emocional fue el que presentó la correlación más fuerte con la satisfacción académica del estudiante. En cuanto al perfil de los docentes, se observó que un asombroso 91% de ellos exhibió niveles promedio y elevados de inteligencia emocional. Además, se destacó que las profesoras obtuvieron puntuaciones superiores en esta variable en comparación con sus colegas masculinos, aunque estas diferencias no alcanzaron un nivel significativo. Un hallazgo adicional es que los docentes de 45 años o más

demonstraron un mayor desarrollo de habilidades emocionales, lo que se correlacionó con una mayor satisfacción académica de los estudiantes. Esto sugiere que la experiencia y la madurez emocional podrían influir positivamente en el ambiente de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. Por tanto, este estudio arroja luz sobre la relevante conexión entre la inteligencia emocional de los docentes universitarios y la satisfacción académica de los estudiantes, destacando la importancia del componente interpersonal en esta relación. Además, subraya la presencia de diferencias de género en la inteligencia emocional de los profesores y el papel positivo que la experiencia puede desempeñar en la mejora de la satisfacción académica.

## **BASES TEÓRICAS**

La inteligencia emocional se ha convertido en un tema de gran relevancia en el ámbito laboral en los últimos años. La capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y las de los demás se ha vuelto una competencia esencial para el éxito en el trabajo y el bienestar de los empleados. De acuerdo con Bavaresco (2006) sostiene que las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Así mismo, Arias (2012) afirma que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107). En este contexto, esta sección tiene como objetivo proporcionar una visión general de la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción de los empleados.

### **DEFINICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)**

La inteligencia emocional se refiere a la habilidad de una persona para reconocer, comprender, gestionar y utilizar sus propias emociones y las de los demás de manera efectiva (Goleman, 1995). Esta capacidad involucra componentes como la conciencia emocional, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales (Salovey y Mayer, 1990). Esta habilidad es crucial en el contexto laboral, ya que afecta la forma en que los empleados interactúan con sus colegas, superiores y clientes, y también influye en su satisfacción laboral.

La IE también incluye la empatía, que es la capacidad de comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Los líderes con alta empatía son más efectivos en la gestión de equipos y en la resolución de conflictos (Goleman, 1998).

La gestión emocional es otro componente clave de la IE. Los individuos con esta habilidad pueden regular sus emociones eficazmente, lo que les permite mantener la calma bajo presión y tomar decisiones más informadas (Mayer & Salovey, 1997).

## **IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL**

### **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES**

La inteligencia emocional desempeña un papel crucial en el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y relaciones interpersonales en el entorno laboral (Cherniss, 2010). La capacidad de comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás contribuye a la construcción de relaciones laborales

positivas y a un ambiente de trabajo saludable. El desarrollo de habilidades de comunicación es crucial para el éxito en la vida personal y profesional. Estas habilidades no solo mejoran la calidad de las relaciones interpersonales, sino que también son esenciales en el entorno laboral, donde la colaboración y la claridad en la comunicación son fundamentales para el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.

Además, se ha demostrado que una buena comunicación está relacionada con un mayor bienestar emocional y una mejor calidad de vida, ya que las personas que se comunican efectivamente tienden a establecer vínculos más fuertes y satisfactorios con los demás

### **TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La inteligencia emocional también influye en la toma de decisiones y la resolución de conflictos en el trabajo. Los individuos con una alta inteligencia emocional son capaces de evaluar situaciones de manera más equilibrada y tomar decisiones basadas en la empatía y la comprensión de las emociones involucradas (Mayer, 2008).

La toma de decisiones y la resolución de conflictos a menudo se superponen, ya que la forma en que se toman las decisiones puede influir en la aparición y manejo de conflictos. Un enfoque colaborativo y basado en la comunicación puede facilitar la resolución de conflictos y mejorar la calidad de las decisiones tomadas. Además, la capacidad de resolver conflictos de manera efectiva puede llevar a decisiones más informadas y consensuadas, beneficiando a todas las partes involucradas.

### **SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

La satisfacción de los empleados es un factor clave en el rendimiento y la retención de los trabajadores en una organización. Se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos con su trabajo, su entorno laboral y su relación con la empresa (Spector, 1997). La satisfacción de los empleados está relacionada con la productividad, el compromiso y la lealtad hacia la organización.

La satisfacción de los empleados no solo es un indicador del bienestar individual, sino que también tiene un impacto significativo en el rendimiento organizacional. De acuerdo con algunos estudios, los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, están más comprometidos y muestran una menor tasa de rotación. Esto se traduce en un ambiente de trabajo más positivo y en una cultura organizacional más fuerte, lo que a su vez facilita la atracción de nuevos talentos y mejora la imagen de la empresa ante el público.

### **IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

La inteligencia emocional de los empleados puede tener un impacto significativo en su satisfacción laboral. Los trabajadores que poseen habilidades emocionales desarrolladas suelen experimentar una mayor satisfacción en el trabajo debido a su capacidad para lidiar con el estrés, establecer relaciones positivas y resolver conflictos de manera efectiva (Jordan & Troth 2002).

La inteligencia emocional es un componente esencial para la satisfacción de los empleados en el entorno laboral. Su influencia en el manejo del estrés, las relaciones interpersonales, la resolución de conflictos y la

motivación resalta la importancia de desarrollar estas habilidades en los trabajadores. Las organizaciones que invierten en la inteligencia emocional de sus empleados no solo mejoran el bienestar individual, sino que también crean un ambiente de trabajo más productivo y positivo, lo que contribuye al éxito general de la empresa.

## **MODELOS TEORICOS**

### **MODELO TEÓRICO 1:**

#### **MODELO DE SALOVEY Y MAYER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Para la investigación se ha tomado como referencia el modelo de Salovey y Mayer.

El Modelo de Salovey y Mayer (1990) es una teoría psicológica que propone una nueva forma de entender la inteligencia que incluye la capacidad de percibir, entender y regular las emociones en uno mismo y en los demás. Este modelo se ha convertido en un punto de referencia fundamental en el estudio de la inteligencia emocional.

Uno de los modelos más influyentes en el campo de la inteligencia emocional es el propuesto por Peter Salovey y John Mayer. Con respecto a Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional se define como "la capacidad para reconocer, entender, gestionar y utilizar las emociones propias y de los demás de manera efectiva". Este modelo se compone de cuatro habilidades principales: percepción emocional, facilitación emocional, comprensión y regulación emocional.

El Modelo de Salovey y Mayer ha influido en la investigación y el desarrollo de la inteligencia emocional, y ha llevado a la creación de numerosas pruebas y evaluaciones diseñadas para medir estas habilidades. La idea detrás de este modelo es que la inteligencia emocional es tan importante como la inteligencia cognitiva en la vida cotidiana y en el éxito en diversas áreas, incluyendo las relaciones interpersonales, el liderazgo y la toma de decisiones.

Posteriormente, el psicólogo Daniel Goleman popularizó la idea de la inteligencia emocional a través de su libro "Inteligencia Emocional" en 1995, basándose en gran medida en el trabajo de Salovey y Mayer. Desde entonces, la inteligencia emocional ha sido un tema de investigación y discusión importante en la psicología, la educación y otros campos, y ha influido en cómo las personas abordan y comprenden las emociones en sus vidas.

### **MODELO TEÓRICO 2:**

#### **MODELO DE GOLEMAN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Otro modelo relevante en el estudio de la inteligencia emocional es el propuesto por Daniel Goleman. Goleman (1995) amplió el concepto de inteligencia emocional y destacó su importancia en la vida cotidiana y en el ámbito laboral. En relación con su modelo, la inteligencia emocional se compone de cinco componentes clave: autoconciencia emocional, autorregulación emocional, motivación, empatía y habilidades sociales.

Goleman argumenta que la inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender y desarrollar a lo largo de la vida. Además, sostiene que esta habilidad es esencial en diversos aspectos de la vida, como el éxito en el trabajo, la toma de decisiones, la gestión de conflictos y el bienestar emocional.

El Modelo de Goleman se centra en la importancia de la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades clave que afectan la forma en que las personas se relacionan consigo mismas y con los demás. Ayuda

a comprender cómo las emociones desempeñan un papel crucial en nuestra vida y cómo podemos mejorar nuestra inteligencia emocional para lograr un mayor bienestar y éxito en diferentes áreas.

### **MODELO TEÓRICO 3:**

#### **MODELO DE BAR-ON DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Reuven Bar-On desarrolló otro modelo de inteligencia emocional que se centra en la capacidad de adaptación y el bienestar personal. Como menciona el modelo de Bar-On (1997), la inteligencia emocional incluye cinco dimensiones principales: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Este modelo se enfoca en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción personal.

El modelo de Bar-On propone que estos componentes son interdependientes y que la inteligencia emocional se puede medir a través de una evaluación que Bar-On desarrolló llamada el "Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On" (EQ-i). Esta evaluación se utiliza para medir y evaluar la inteligencia emocional en individuos y se ha utilizado en contextos clínicos, empresariales y educativos.

Es importante destacar que el modelo de Bar-On ha sido uno de los primeros en conceptualizar y medir la inteligencia emocional, y ha influido en el desarrollo de otros modelos y en la creciente comprensión de la importancia de las habilidades emocionales en la vida cotidiana. Sin embargo, ha habido debates en la comunidad científica sobre la validez y la medición de la inteligencia emocional, y se han propuesto otros modelos y evaluaciones a lo largo de los años.

### **MODELO TEÓRICO 4:**

#### **MODELO DE EXTREMERA Y FERNÁNDEZ-BERROCAL.**

Este modelo se centra en el estudio de la inteligencia emocional, que es la capacidad de comprender, gestionar y utilizar eficazmente las emociones en la vida cotidiana.

El modelo de Extremera y Fernández-Berrocal se basa en la idea de que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que pueden ser desarrolladas y mejoradas a lo largo de la vida. Se compone de tres componentes principales:

**Percepción:** Este componente se refiere a la habilidad de reconocer y comprender las emociones en uno mismo y en los demás. Implica la capacidad de identificar las señales emocionales, como expresiones faciales, tono de voz y lenguaje corporal, y comprender lo que significan.

**Comprensión:** Este componente implica la capacidad de comprender las complejas interacciones entre las emociones, así como la capacidad de identificar las causas subyacentes de las emociones. Comprender por qué se siente de cierta manera y cómo afecta a su pensamiento y comportamiento es fundamental en la inteligencia emocional.

**Regulación:** La regulación emocional se refiere a la capacidad de gestionar las propias emociones y las emociones de los demás de manera efectiva. Incluye estrategias para controlar las emociones intensas, lidiar con el estrés y regular las reacciones emocionales en situaciones sociales y personales.

## **MODELO TEÓRICO 5: MODELO DE DOS FACTORES DE HERZBERG**

El Modelo de Dos Factores de Herzberg, también conocido como la "Teoría de la Motivación e Higiene" o la "Teoría de los Factores de Motivación e Higiene de Herzberg", fue desarrollado por el psicólogo Frederick Herzberg a mediados del siglo XX. Esta teoría se centra en la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, y propone que estas dos dimensiones son independientes y que diferentes factores las influyen.

La teoría de Herzberg se basa en la idea de que hay dos tipos de factores que afectan la satisfacción y la motivación en el trabajo:

**Factores de Higiene (Insatisfacción):** Estos factores se refieren a las condiciones de trabajo que, cuando están ausentes o son deficientes, pueden causar insatisfacción entre los empleados. Sin embargo, su presencia no necesariamente conduce a la satisfacción. Los factores de higiene incluyen aspectos como:

- Condiciones laborales: esto abarca aspectos como la seguridad en el trabajo, el entorno físico, la comodidad y la limpieza.
- Políticas y administración de la empresa: se refiere a las reglas y regulaciones, la calidad de la supervisión y la comunicación en la organización.
- Relaciones interpersonales: esto involucra la calidad de las relaciones con compañeros de trabajo, superiores y subordinados.

Herzberg argumenta que cuando estos factores son deficientes, pueden causar insatisfacción, pero si se mejoran, solo evitarán la insatisfacción y no necesariamente generan satisfacción.

**Factores Motivadores (Satisfacción):** En contraste con los factores de higiene, los factores motivadores son aquellos que directamente contribuyen a la satisfacción y motivación de los empleados. Estos factores están relacionados con la naturaleza misma del trabajo y con la realización personal. Los factores motivadores incluyen:

- Logro: la sensación de logro y progreso en el trabajo.
- Reconocimiento: Valoración y reconocimiento del trabajo realizado.
- El trabajo en sí: la satisfacción que proviene del trabajo en sí mismo, cuando es interesante, desafiante y significativo.
- Responsabilidad: la oportunidad de asumir responsabilidades y tomar decisiones.

Herzberg sostiene que mejorar los factores de motivación es esencial para elevar la satisfacción y la motivación de los empleados. Mientras que la mejora de los factores de higiene solo evitará la insatisfacción.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA Y DISEÑO TEÓRICO

#### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?

#### PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿La percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?
- ¿La facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?
- ¿La comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?
- ¿La regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?

#### OBJETO Y CAMPO DE ACCIÓN

##### *Objeto de Investigación:*

El objeto de esta investigación es explorar y comprender la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción de los empleados en el entorno laboral. Se abordará la inteligencia emocional como una competencia clave en el ámbito profesional, centrándose en cómo las habilidades emocionales de los individuos afectan su desempeño, relaciones laborales y bienestar en el trabajo.

##### *Campo de Acción:*

Este estudio busca proporcionar información valiosa para las organizaciones interesadas en mejorar el bienestar de sus empleados y su desempeño laboral. Al comprender cómo la inteligencia emocional impacta en la satisfacción laboral, las empresas podrán diseñar estrategias efectivas para promover un ambiente laboral positivo y productivo.

## **OBJETIVO GENERAL**

Demostrar si la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados de Ecuamaris S.A.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Demostrar si la percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Comprobar si la facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Demostrar si la comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Comprobar si la regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados

## **HIPÓTESIS GENERAL**

- Hi: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados
- Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Hi: La percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Ho: La percepción emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Hi: La facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Ho: La facilitación emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Hi: La comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Ho: La comprensión emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Hi: La regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados
- Ho: La regulación emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados

## **DEFINICIÓN DE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Salovey y Mayer (1990), formulan el modelo de la inteligencia emocional como una serie de habilidades interrelacionadas que incluyen la percepción emocional, la facilitación emocional, la comprensión y la regulación emocionales. Estos autores definen la inteligencia emocional como la habilidad para gestionar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

Daniel Goleman (1995), uno de los pioneros en popularizar el término, define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como la habilidad para reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás. En cuanto a Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones interpersonales.

En última instancia, la inteligencia emocional no es solo un concepto teórico, sino una herramienta práctica para mejorar nuestra calidad de vida y promover un entorno social más saludable. Al integrar las enseñanzas de estos autores, podemos iniciar un viaje hacia una mayor autoconciencia, autogestión y empatía, construyendo así un camino hacia un futuro más emocionalmente inteligente.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

Herzberg, en su teoría de los dos factores, propuso que existen factores motivadores y factores higiénicos que afectan la satisfacción laboral. Los factores motivadores, como el reconocimiento y el crecimiento profesional, contribuyen positivamente, mientras que los factores higiénicos, como las condiciones laborales, previenen la insatisfacción. Este enfoque destaca la importancia de abordar tanto los aspectos motivadores como los higiénicos para lograr una satisfacción laboral sostenible.

De acuerdo con Morillo (2006), la satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

Por su parte, Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización, se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos. Por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de «satisfacción laboral» no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como «la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado».

La satisfacción laboral no solo beneficia a los empleados en su desarrollo personal y profesional, sino que también se traduce en un rendimiento organizacional óptimo. La inversión en la comprensión y mejora de la satisfacción laboral es, por lo tanto, una inversión en el éxito sostenible de las organizaciones y en el bienestar de quienes las conforman.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
X Inteligencia Emocional Salovey y Mayer (1990)	X1. Percepción emocional	Reconocimiento de emociones propias Reconocimiento de emociones ajenas Identificación de emociones en el entorno
	X2. Facilitación emocional	Uso de emociones para la toma de decisiones Regulación emocional Utilización de las emociones en la resolución de problemas
	X3. Comprensión emocional	Comprender las relaciones emocionales Reconocimiento de cambios emocionales a lo largo del tiempo Conciencia de las diferencias culturales en las expresiones emocionales
	X4. Regulación emocional	Habilidades de afrontamiento Gestión del estrés Fomento de la expresión emocional apropiada
Y Satisfacción laboral Herzberg (1959)	Y1. Factores motivacionales	Desarrollo profesional Reconocimiento profesional
	Y2. Factores higiénicos	Retribución salarial Beneficios sociales Comunicación Ambiente laboral Supervisión Capacitaciones

*Elaborado por: Jonagert Moreira*

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO**

#### **ENFOQUE**

Este trabajo de investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos para probar hipótesis, establecer patrones de comportamiento y generalizar resultados a poblaciones más amplias. La investigación cuantitativa se basa en el uso de técnicas estadísticas, matemáticas y lógicas para entender fenómenos sociales y de comportamiento. Algunos de los métodos cuantitativos más comunes incluyen encuestas, experimentos y observaciones estructuradas. Los datos recolectados a través de estos métodos se analizan utilizando estadística descriptiva e inferencial para responder preguntas de investigación específicas. El enfoque cuantitativo busca establecer relaciones causales entre variables, generalmente a través de diseños experimentales o cuasi-experimentales.

#### **ALCANCE**

El alcance de esta propuesta es de tipo correlacional, lo cual implica examinar la relación entre dos o más variables. En este caso, el estudio se enfocará en analizar la asociación entre la inteligencia emocional de los empleados de Ecuamaris S.A. y su nivel de satisfacción laboral. Un estudio correlacional permite determinar si existe una relación entre estas variables, así como la dirección y magnitud de dicha relación. A diferencia de los estudios causales, que buscan establecer relaciones de causa-efecto, el alcance correlacional se centra en identificar patrones y tendencias en la forma en que se vinculan las variables sin hacer afirmaciones sobre causalidad. Este enfoque resulta apropiado para el objetivo de la presente propuesta, que es comprender cómo la inteligencia emocional de los empleados se relaciona con su satisfacción en el trabajo, con miras a implementar estrategias que potencien este vínculo y generen un impacto positivo en el desempeño y bienestar de la organización.

#### **DISEÑO.**

Esta propuesta se basa en un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. En este enfoque, no se manipularán deliberadamente las variables, sino que se observarán los fenómenos en su contexto natural para analizarlos posteriormente. Al ser un estudio transversal, la recolección de datos se realizará en un momento único, sin seguimiento longitudinal. Este diseño permite obtener una "fotografía" de la situación actual en relación con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados de Ecuamaris S.A. en un punto determinado en el tiempo. Al no haber intervención ni seguimiento a lo largo del tiempo, este enfoque facilita la identificación de las relaciones existentes entre las variables de interés, sin establecer causalidad. De esta manera, se podrá generar información valiosa para fundamentar las estrategias de mejora propuestas en esta iniciativa.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### POBLACIÓN.

La población para el presente trabajo de investigación estará constituida por 87 trabajadores de Ecuamaris s.a. De acuerdo con Tamayo (2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Mientras, desde el punto de vista de Bernal (2006) “la población debe definirse a partir de los términos siguientes: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo”.

### MUESTRA

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176). En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como: "...una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible" (p.93).

El cálculo y la obtención de la muestra se tomó a partir del siguiente proceso formulado de acuerdo con la siguiente ecuación:

$$n = \frac{n^2 p q N}{NE^2 + N^2 pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(87)}{(87)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{83.55}{1.1779} 70. e^3$$
$$n = 70$$

**La muestra obtenida considera la aplicación de la encuesta a 70 trabajadores de Ecuamaris.**

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN Y DATOS

El instrumento utilizado es la encuesta en la cual se medirá dos variables, 6 dimensiones y 15 preguntas para conocer si la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral, como menciona Pardinás (1991): La encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación. También resulta ser un eficaz auxiliar en la observación científica. Sierra (1985): La encuesta consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad.

## CAPITULO III

### DIAGNÓSTICO

#### Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	15

*Tabla 2 Análisis de Fiabilidad*

Se utilizó el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach para el análisis de consistencias de 15 ítems, el resultado de este coeficiente fue de 0.936 es decir, que el instrumento de recolección de datos es confiable.

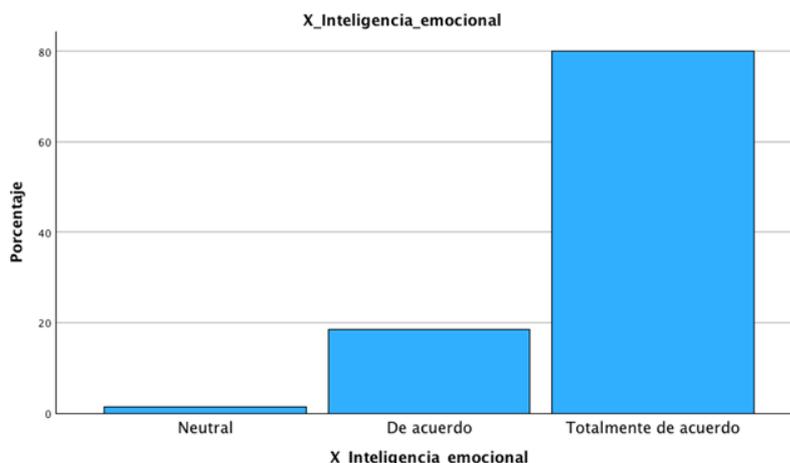
#### Estadística descriptiva

##### Variable X Inteligencia Emocional

##### X Inteligencia emocional

*Tabla 3 Variable X Inteligencia Emocional*

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Neutral	1	1.4	1.4	1.4
	De acuerdo	13	18.6	18.6	20.0
	Totalmente de acuerdo	56	80.0	80.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 1 Gráfica de la variable X Inteligencia Emocional*

**Análisis:**

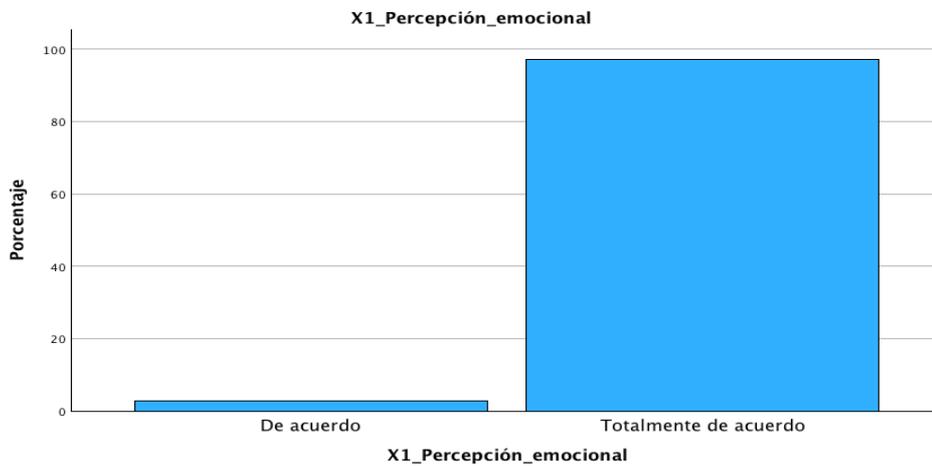
De acuerdo con los resultados de la ilustración 1, se puede apreciar que en la variable Inteligencia Emocional los trabajadores están mostrando un alto grado de conciencia y reconocimiento sobre la importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral. Este resultado sugiere que los empleados son conscientes de la influencia positiva que las habilidades emocionales pueden tener en su satisfacción en el trabajo, por tanto, tienen un entendimiento claro de cómo las emociones impactan en su bienestar y satisfacción en el trabajo. Pueden reconocer que la inteligencia emocional no solo se trata de gestionar las propias emociones, sino también de comprender y responder eficazmente a las emociones de los demás, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable.

**Dimensión X1: Percepción emocional**

**X1\_Percepción\_emocional**

*Tabla 4 Tabla de frecuencia de la dimensión X1: Percepción emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	2.9	2.9	2.9
	Totalmente de acuerdo	68	97.1	97.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 2 Gráfica de la dimensión X1: Percepción emocional*

**Análisis:**

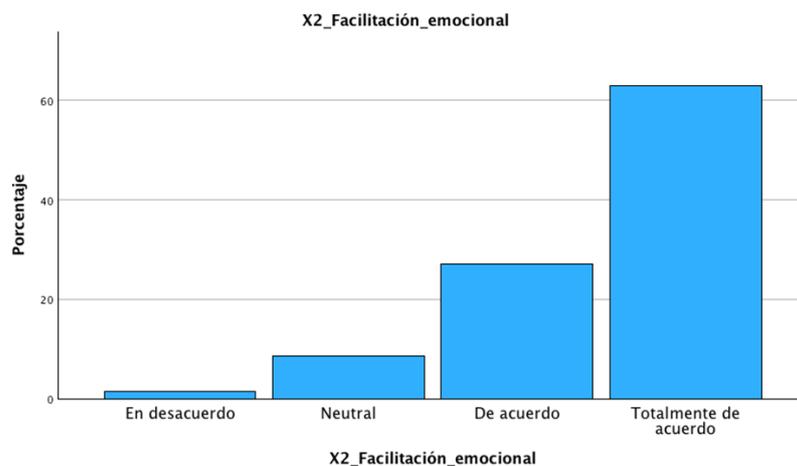
De acuerdo con los resultados de la ilustración 2, se puede apreciar que en la dimensión Percepción emocional los participantes están reflejando experiencias personales donde han experimentado directamente los beneficios de la inteligencia emocional en su entorno laboral, esto puede sugerir que aquellos que han experimentado un impacto positivo están más inclinados a reconocer y valorar la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo, los participantes reconocen que la capacidad de comprender y manejar emociones, tanto propias como ajenas, impacta directamente en la calidad de la experiencia laboral.

**Dimensión X2 Facilitación emocional**

**X2\_Facilitación\_emocional**

*Tabla 5 Tabla de frecuencia de la Dimensión X2: Facilitación emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.4	1.4	1.4
	Neutral	6	8.6	8.6	10.0
	De acuerdo	19	27.1	27.1	37.1
	Totalmente de acuerdo	44	62.9	62.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 3 Gráfica de la Dimensión X2: Facilitación emocional*

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados de la ilustración 3 de la dimensión Facilitación emocional, Los participantes pueden haber reconocido la importancia de la expresión y gestión de las emociones en el ámbito laboral para lograr una comunicación efectiva y relaciones interpersonales saludables, por tanto, pueden haber asociado la facilitación emocional con un mayor nivel de satisfacción en el trabajo si perciben que la organización y sus colegas están dispuestos a abordar las emociones de manera positiva, esto podría contribuir significativamente a su bienestar laboral.

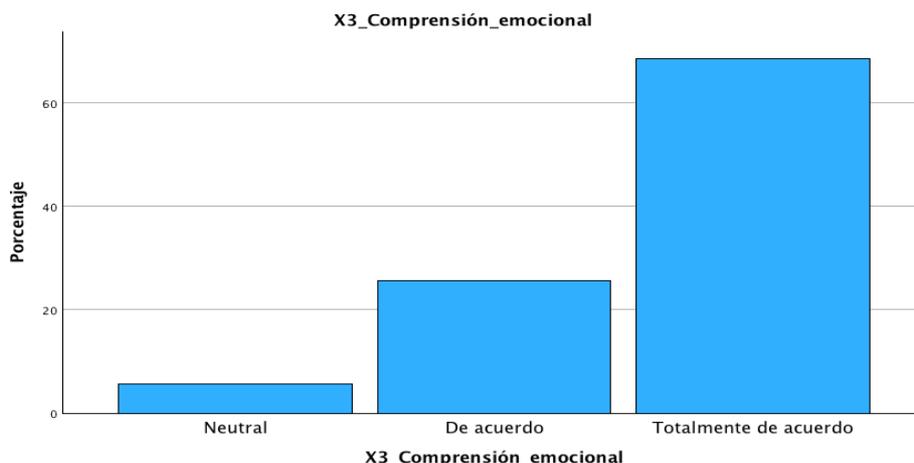
Es importante considerar que la baja frecuencia de respuestas "Neutral" sugiere que la mayoría de los participantes tienen una postura clara sobre la importancia de la facilitación emocional en el trabajo. Esto podría indicar una tendencia generalizada de conciencia y valoración de las dimensiones emocionales en el entorno laboral, lo cual es congruente con la idea central del estudio sobre el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción de los empleados.

**Dimensión X3: Comprensión emocional**

**X3\_Comprensión\_emocional**

*Tabla 6 Tabla de frecuencia de la Dimensión X3: Comprensión emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	5.7	5.7	5.7
	De acuerdo	18	25.7	25.7	31.4
	Totalmente de acuerdo	48	68.6	68.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 4 Gráfica de la Dimensión X3: Comprensión emocional*

**Análisis:**

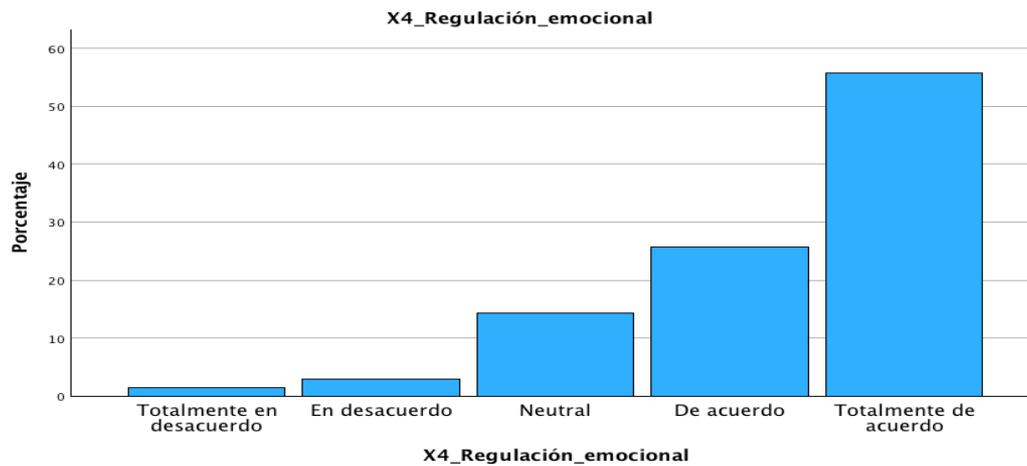
De acuerdo con los resultados de la ilustración 4 de la dimensión Comprensión emocional, los participantes pueden haber reconocido la relevancia crítica de la comprensión emocional en el entorno laboral. Esta competencia implica la capacidad de percibir y comprender las emociones de uno mismo y de los demás, lo cual es esencial para establecer relaciones efectivas y una comunicación saludable en el trabajo.

Existe la posibilidad de que los encuestados hayan identificado un vínculo claro entre la habilidad para comprender las emociones, tanto propias como ajenas, y la satisfacción laboral. La capacidad de entender y gestionar emociones contribuye al manejo adecuado de situaciones laborales, lo que puede influir positivamente en la satisfacción general en el trabajo.

**Dimensión X4: Regulación emocional**

*Tabla 7 Tabla de frecuencia de la Dimensión X4: Regulación emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.4	1.4	1.4
	En desacuerdo	2	2.9	2.9	4.3
	Neutral	10	14.3	14.3	18.6
	De acuerdo	18	25.7	25.7	44.3
	Totalmente de acuerdo	39	55.7	55.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 5 Gráfica de la Dimensión X4: Regulación emocional*

**Análisis:**

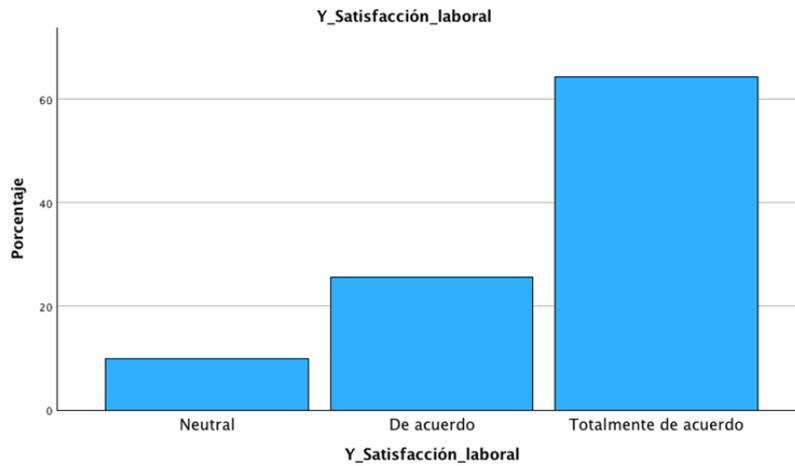
De acuerdo con los resultados de la ilustración 5 de la dimensión Regulación emocional, se indica que los empleados perciben la regulación emocional como una competencia crucial en el entorno laboral, esto sugiere que los empleados son conscientes de la importancia de manejar adecuadamente sus emociones en el trabajo y reconocen que esto puede influir significativamente en su satisfacción laboral. La respuesta "De Acuerdo" podría indicar que, aunque la mayoría reconoce la importancia de la regulación emocional, aún hay espacio para mejoras o que la cultura organizacional está en proceso de fomentar estas habilidades.

La baja proporción de respuestas "Neutral" podría sugerir que los empleados tienen opiniones más definidas sobre la regulación emocional, y pocos se sitúan en una posición neutral respecto a su impacto en la satisfacción laboral.

**Variable Y: Satisfacción laboral**

*Tabla 8 Variable Y: Satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	7	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	18	25.7	25.7	35.7
	Totalmente de acuerdo	45	64.3	64.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 6 Gráfica de la Variable Y: Satisfacción laboral*

**Análisis:**

De acuerdo con los resultados de la ilustración 6 de la variable Satisfacción laboral, La alta proporción de respuestas "Totalmente de acuerdo" podría indicar que los empleados son conscientes de la relevancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral. Es posible que perciban la importancia de gestionar sus emociones y comprender las emociones de los demás para mejorar su experiencia en el trabajo.

**Dimensión Y1: Factores motivacionales**

*Tabla 9 Tabla de frecuencia de la Dimensión Y1: Factores motivacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.4	1.4	1.4
	Neutral	4	5.7	5.7	7.1
	De acuerdo	21	30.0	30.0	37.1
	Totalmente de acuerdo	44	62.9	62.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

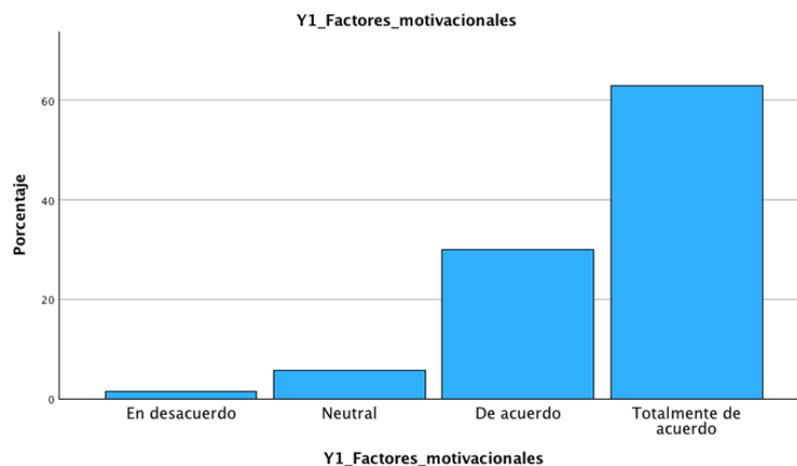


Ilustración 7 Gráfica de la Dimensión Y1: Factores motivacionales

**Análisis:**

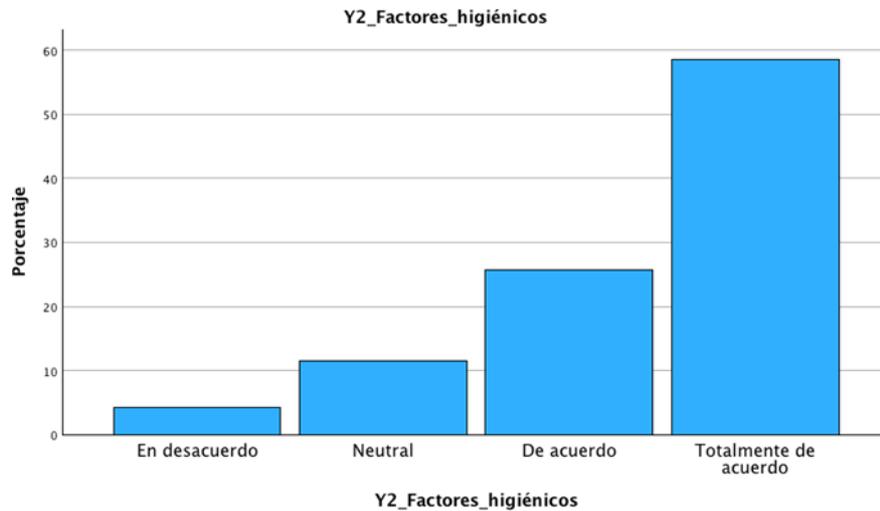
De acuerdo con los resultados de la ilustración 7 de la dimensión Factores motivacionales, la predominancia de respuestas "totalmente de acuerdo" sugiere que los empleados perciben fuertes vínculos entre la inteligencia emocional y los factores motivacionales en el trabajo.

Puede interpretarse que la habilidad para comprender y gestionar las emociones, tanto propias como de los demás, contribuye significativamente a la motivación y al compromiso laboral. La elección mayoritaria de "de acuerdo" respalda la idea de que los participantes reconocen la relevancia de la inteligencia emocional en la generación de motivación en el entorno laboral. Este nivel de concordancia indica una percepción generalizada de que las habilidades emocionales influyen positivamente en la motivación y, por ende, en la satisfacción en el trabajo.

**Dimensión Y2: Factores higiénicos**

Tabla 10 Tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Factores higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4.3	4.3	4.3
	Neutral	8	11.4	11.4	15.7
	De acuerdo	18	25.7	25.7	41.4
	Totalmente de acuerdo	41	58.6	58.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



*Ilustración 8 Gráfica de la dimensión Y2: Factores higiénicos*

De acuerdo con los resultados de la ilustración 8 de la dimensión Factores higiénicos, se refiere a aspectos relacionados con las condiciones laborales básicas que, si se cumplen, no generan necesariamente satisfacción laboral, pero su ausencia puede causar insatisfacción. Este concepto se basa en la Teoría de los Factores de Higiene y Motivación de Frederick Herzberg. Los factores higiénicos incluyen elementos como el entorno físico, la compensación, las políticas de la empresa y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Ahora, si la opción "totalmente de acuerdo" fue la más alta en esta dimensión, podría sugerir que los participantes perciben que las condiciones laborales básicas, como el entorno físico, la compensación y las políticas de la empresa, están adecuadamente establecidas y no son fuente de insatisfacción. Este resultado podría indicar que, aunque estos factores higiénicos no generan por sí mismos una gran satisfacción, su presencia y adecuado manejo contribuyen a evitar insatisfacciones y conflictos laborales.

La opción "de acuerdo" como la segunda más alta sugiere que, aunque no hay insatisfacción significativa en estas áreas, todavía hay espacio para mejoras o ajustes que podrían aumentar la satisfacción general.

La opción "neutral" como la tercera más alta indica que algunos participantes no se sienten ni particularmente satisfechos ni insatisfechos con estos factores higiénicos, o simplemente no han considerado esta dimensión como un aspecto significativo en su percepción general de satisfacción laboral.

## COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:** Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados

**Ho:** No existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados.

*Tabla 11 Tabla del coeficiente de correlación de X sobre Y*

Correlaciones				
Rho de Spearman	X_Inteligencia_emocional	Coeficiente de Correlación	1.000	.618**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	70	70
	Y_Satisfacción_laboral	Coeficiente de Correlación	.618**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

La tabla 11 muestra un nivel de correlación positiva moderada de 0,618, con un análisis de significación cuantificado en 0,001 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**Hi:** La percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados

**Ho:** La percepción emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados

*Tabla 12 Tabla del coeficiente de correlación de X1 sobre Y*

Correlaciones				
Rho de Spearman	X1_Percepción_emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.033
		Sig. (bilateral)	.	.789
		N	70	70
	Y_Satisfacción_laboral	Coeficiente de correlación	.033	1.000
		Sig. (bilateral)	.789	.
		N	70	70

La tabla 12 muestra un nivel de correlación débil de 0,33, el análisis de la significación es de 0,789 siendo menor a 0,05 pero mayor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**Hi:** La facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados

**Ho:** La facilitación emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados

Tabla 13 Tabla del coeficiente de correlación de X2 sobre Y

Correlaciones				
X2_Facilitación_emocional Y_Satisfacción_laboral				
Rho de Spearman	X2_Facilitación_emocional	Coeficiente de Correlación	1.000	.551**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Y_Satisfacción_laboral	Coeficiente de Correlación	.551**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

La tabla 13 muestra un nivel de correlación positiva moderada de 0,551, con un análisis de significación cuantificado en 0,001 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**Hi:** La comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados.

**Ho:** La comprensión emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados.

Tabla 14 Tabla del coeficiente de correlación de X3 sobre Y

		X3_Comprensión_emocional	Y_Satisfacción_laboral	
Rho de Spearman	X3_Comprensión_emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.412**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Y_Satisfacción_laboral	Coeficiente de correlación	.412**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

La tabla 14 muestra un nivel de correlación positiva débil de 0,412, con un análisis de significación cuantificado en 0,001 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

**Hi:** La regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados

**Ho:** La regulación emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados

Tabla 15 Tabla del coeficiente de correlación de X4 sobre Y

		<b>Correlaciones</b>	
		X4_Regulación_emocion	Y_Satisfacción_laboral
Rho de Spearman	X4_Regulación_emocional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Y_Satisfacción_laboral	Coeficiente de correlación	.782**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	70

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

La tabla 15 muestra un nivel de correlación positiva fuerte de 0,782, con un análisis de significación cuantificado en 0,001 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

#### **Título de la propuesta:**

#### **Propuesta para Mejorar el Impacto de la Inteligencia Emocional y la Satisfacción laboral de los Empleados de Ecuamaris S.A. en Montecristi, 2023.**

#### **Introducción:**

La presente propuesta tiene como objetivo abordar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados de Ecuamaris S.A., una empresa ubicada en Montecristi, Ecuador. La inteligencia emocional, definida como la capacidad de percibir, facilitar, comprender y regular las emociones, ha demostrado tener un impacto significativo en diversos aspectos del desempeño y el bienestar de los empleados en el entorno laboral. Los resultados de un estudio reciente realizado en Ecuamaris S.A. han revelado una correlación positiva y moderada entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados. Estos hallazgos sugieren que fortalecer las habilidades de inteligencia emocional de los empleados podría ser una estrategia efectiva para mejorar su satisfacción y, en última instancia, el desempeño y la productividad de la organización. En este contexto, la presente propuesta plantea la implementación de un programa integral para desarrollar y potenciar la inteligencia emocional de los empleados de Ecuamaris S.A., con el objetivo de aumentar su satisfacción laboral y, en consecuencia, mejorar el clima organizacional y los resultados de la empresa. El programa incluirá actividades de capacitación, desarrollo de habilidades, coaching y seguimiento, así como la creación de una cultura organizacional que valore y fomente la inteligencia emocional.

Los beneficios esperados de esta propuesta incluyen:

1. Mejora en la satisfacción laboral de los empleados, lo que se traducirá en un mayor compromiso, motivación y productividad.
2. Fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva entre los miembros de la organización.
3. Reducción del estrés y el agotamiento emocional de los empleados, lo que contribuirá a su bienestar general.
4. Creación de un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo, que favorezca la innovación y el logro de los objetivos organizacionales.
5. Ventaja competitiva para Ecuamaris S.A. al contar con un equipo de trabajo altamente motivado y emocionalmente inteligente.

Para lograr estos objetivos, la propuesta contempla un plan de acción detallado, todo ello con el fin de garantizar un impacto sostenible y duradero en la satisfacción laboral de los empleados de Ecuamaris S.A.

A continuación, se detalla el plan de acción por cada dimensión:

#### **Diseño de Programas de Desarrollo de Inteligencia Emocional:**

- **Identificación de Necesidades:** Realizar una evaluación de necesidades para entender las áreas específicas de la inteligencia emocional que necesitan fortalecimiento dentro de la empresa.

- **Diseño de Contenidos:** Desarrollar contenidos personalizados para los programas de desarrollo, abordando temas como conciencia emocional, regulación emocional, empatía y habilidades sociales.
- **Metodologías de Aprendizaje:** Incorporar una variedad de metodologías de aprendizaje, incluyendo talleres interactivos, actividades prácticas, simulaciones de situaciones laborales y sesiones de retroalimentación.

**Fomento de una Cultura Organizacional Basada en la Inteligencia Emocional:**

- **Sensibilización y Formación:** Llevar a cabo sesiones de sensibilización sobre la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo y ofrecer formación para todos los empleados y líderes.
- **Integración en Procesos:** Integrar la inteligencia emocional en los procesos de gestión del talento, como la selección, evaluación del desempeño y desarrollo profesional, para garantizar su coherencia en toda la organización.

**Apoyo a la Comunicación y Relaciones Interpersonales:**

- **Creación de Espacios de Diálogo:** Establecer canales formales e informales de comunicación que fomenten el intercambio abierto de ideas, preocupaciones y emociones entre los empleados y la dirección.
- **Desarrollo de Habilidades Sociales:** Ofrecer capacitación específica en habilidades sociales, como escucha activa, comunicación asertiva y resolución de conflictos, para mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

**Gestión Eficaz de Conflictos:**

- **Entrenamiento en Resolución de Problemas:** Proporcionar a los líderes y gerentes herramientas y técnicas para gestionar eficazmente los conflictos, promoviendo un enfoque colaborativo y constructivo para su resolución.
- **Implementación de Procesos de Mediación:** Establecer un proceso formal de mediación para abordar conflictos más complejos y ayudar a las partes involucradas a llegar a soluciones mutuamente aceptables.

**Ruta de acción para implementación de la propuesta para mejorar el impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción de los empleados de Ecuamaris s.a. en Montecristi, 2023**

**Dimensión: Percepción emocional**

ACCION	OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	COSTO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una evaluación de necesidades para entender las áreas específicas de la inteligencia emocional que necesitan fortalecimiento dentro de la empresa.</li> <li>• Desarrollar contenidos personalizados para los programas de desarrollo, abordando temas como conciencia emocional, regulación emocional, empatía y habilidades sociales.</li> <li>• Incorporar una variedad de metodologías de aprendizaje, incluyendo talleres interactivos, actividades prácticas, simulaciones de situaciones laborales y sesiones de retroalimentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las áreas de fortalecimiento en la inteligencia emocional dentro de la empresa.</li> <li>• Crear contenidos que aborden las áreas identificadas de fortalecimiento en la inteligencia emocional.</li> <li>• Asegurar que los programas de desarrollo sean interactivos y prácticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección administrativa.</li> <li>• Departamento de talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas y cuestionarios.</li> <li>• Análisis de datos</li> <li>• Contenidos personalizados.</li> <li>• Talleres interactivos.</li> <li>• Simulaciones de situaciones laborales.</li> <li>• Sesiones de retroalimentación.</li> </ul>	<p>\$500</p>

*Elaborado por: Jonagert Moreira*

**Dimensión: Facilitación emocional**

ACCION	OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	COSTO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar a cabo sesiones de sensibilización sobre la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo.</li> <li>• Ofrecer formación en inteligencia emocional para todos los empleados y líderes.</li> <li>• Integrar la inteligencia emocional en los procesos de gestión del talento, como la selección, evaluación del desempeño y desarrollo profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear conciencia entre los empleados y líderes sobre el valor de la inteligencia emocional.</li> <li>• Desarrollar las habilidades de inteligencia emocional en toda la organización.</li> <li>• Garantizar la coherencia de la inteligencia emocional en toda la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección administrativa.</li> <li>• Departamento de talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitadores expertos en inteligencia emocional, material de presentación y recursos de aprendizaje</li> <li>• Programa de formación en inteligencia emocional.</li> <li>• Herramientas de evaluación de inteligencia emocional</li> </ul>	<p>\$1500</p>

*Elaborado por: Jonagert Moreira*

**Dimensión: Comprensión emocional**

ACCION	OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	COSTO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de Espacios de Diálogo</li> <li>• Desarrollo de Habilidades Sociales.</li> <li>• Implementación de Comunicación Asertiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer canales formales e informales de comunicación.</li> <li>• Fomentar el intercambio abierto de ideas, preocupaciones y emociones entre empleados y dirección.</li> <li>• Ofrecer capacitación en habilidades sociales clave.</li> <li>• Mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.</li> <li>• Promover una comunicación clara, directa y respetuosa.</li> <li>• Fomentar la resolución constructiva de conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección administrativa.</li> <li>• Departamento de talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas de reunión</li> <li>• Herramientas de comunicación (videoconferencia, chat, foros)</li> <li>• Facilitadores externos</li> <li>• Programa de capacitación</li> <li>• Materiales de entrenamiento</li> <li>• Instructores internos o externos</li> <li>• Talleres de comunicación asertiva</li> <li>Asesoría de expertos en resolución de conflictos</li> </ul>	<p>\$500</p>

*Elaborado por: Jonagert Moreira*

**Dimensión: Regulación emocional**

ACCION	OBJETIVOS	RESPONSABLES	RECURSOS	COSTO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer sesiones de coaching y mentoría en gestión de conflictos para gerentes y supervisores.</li> <li>• Promover la cultura de mediación y resolución colaborativa de conflictos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar apoyo individualizado y asesoramiento a los líderes en la aplicación práctica de las técnicas de resolución de conflictos.</li> <li>• Fomentar una mentalidad de resolución de conflictos basada en el diálogo y la cooperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección administrativa</li> <li>• Departamento de talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaches y mentores expertos</li> <li>• Tiempo dedicado a las sesiones</li> <li>• Campañas de comunicación interna.</li> <li>• Eventos y talleres de sensibilización</li> </ul>	<p>\$2000</p>

*Elaborado por: Jonagert Moreira*

## CONCLUSIONES:

En base a los resultados de la siguiente investigación se concluye en lo siguiente:

Los resultados generales del análisis de correlación indican una relación positiva moderada y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Esto confirma la hipótesis general de que existe una relación significativa entre estas dos variables. La inteligencia emocional en su conjunto, que incluye la percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional, es un factor crucial que influye en la satisfacción laboral de los empleados.

Se confirma que la percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ecuamaris S.A, a pesar de que los datos muestran que la percepción emocional es una competencia percibida como importante en el lugar de trabajo, los resultados muestran una correlación positiva baja de 0,33 entre la percepción emocional y la satisfacción laboral.

Se revela que la facilitación emocional, muestra una correlación positiva moderada y significativa de 0,551 con la satisfacción laboral. Esto confirma que la capacidad de facilitar adecuadamente las emociones contribuye significativamente en la satisfacción que uno siente en el trabajo.

La comprensión emocional también presenta una correlación positiva moderada, aunque más débil de 0,412, pero significativa con la satisfacción laboral. Esto determina que la habilidad para comprender las emociones propias y ajenas es relevante y tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral.

La regulación emocional muestra una correlación positiva alta y significativa de 0,782 con la satisfacción laboral. Esto subraya la importancia crítica de la regulación emocional en el entorno laboral.

Para finalizar, los empleados que pueden gestionar sus emociones de manera efectiva son más propensos a experimentar altos niveles de satisfacción laboral, en pocas palabras la capacidad de regular las emociones no solo reduce el estrés y la frustración, sino que también promueve un ambiente laboral más positivo y productivo.

## **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados y conclusiones de este estudio, se pueden hacer las siguientes recomendaciones en la Empresa Ecuamaris S.A. para mejorar la satisfacción laboral de sus empleados a través del desarrollo de la inteligencia emocional:

Se recomienda implementar la ruta de acción que se propone para beneficio de Ecuamaris S.A.

Es crucial implementar programas de capacitación y desarrollo que enseñen a los empleados cómo expresar y regular adecuadamente sus emociones en el lugar de trabajo.

Es necesario ofrecer talleres y sesiones de coaching para ayudar a los empleados a desarrollar una mejor comprensión de sus propias emociones y las de sus compañeros de trabajo.

Es importante proporcionar herramientas y estrategias a los empleados para que puedan gestionar de manera efectiva sus emociones, especialmente en situaciones de estrés o desafío.

Implementar actividades de sensibilización y desarrollo de la conciencia emocional para que los empleados puedan identificar y comprender mejor sus propias emociones y las de los demás.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).
- Ahmed, R. (2022). Emotional Intelligence and Job Satisfaction Among Employees in the Banking Sector. *Pakistan Journal of Psychological Research*.
- Akinci, A., & Bektas, C. (2020). The Unique and Common Effects of Emotional Intelligence Dimensions on Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Managerial Psychology*, 35(8), 615-628.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. (6° Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Awan, U. K., & Anwar, M. (2020). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Study of the Employees of Higher Education Institutions in Pakistan. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 35(2), 345-362.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: [http://biblioteca.bcv.org.ve/cgi-win/be\\_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv\\_internet](http://biblioteca.bcv.org.ve/cgi-win/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet)
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación, segunda edición, p. 164. Palella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición)*. Caracas: FEDUPEL.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of Emotional Intelligence*, 343-362.
- Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and organizational psychology*, 3(2), 110-126.
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomía, D., & Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 96-107.
- Egoavil Uehara, L. M., & Vela Chumpitaz, L. A. (2022). Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercial de equipos industriales La Molina-2022.
- Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2001). ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? III Jornadas de Innovación Pedagógica: Inteligencia Emocional. Una brújula para el siglo XXI: 146-157.

- Fernández Berrocal, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94.
- García, E. (2022). ¿Qué papel tiene la Inteligencia Emocional en el contexto clínico, laboral y educativo?. *Escritos De Psicología - Psychological Writings*, 15(2), 148–158.  
<https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14752>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence* Bantam Books. New York. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Gómez martínez, v. A. N. E. Z. A. (2022). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos en la municipalidad provincial de huanta, 2020*.
- González, M. (2021). La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19. *Revista de Psicología Organizacional*.
- Ghoreishi, S. M., & Khosravi, A. (2020). Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 240.
- Hossain, M. S., & Hossain, M. M. (2021). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Study on the Employees of Private Banks in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 16(5), 45-54.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. *Contemporary Nurse*, 13(1), 94-100.
- Khan, F., Ali, S., & Hussain, M. (2021). Emotional Intelligence and Job Satisfaction Among Nurses in Tertiary Care Hospitals. *Journal of the College of Physicians and Surgeons Pakistan*.
- Kuok, Angus CH. (2022). Emotional intelligence, work satisfaction, and effective commitment: an occupational health study of social workers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(3), 223-230. Epub 27 de marzo de 2023. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2022a14>
- Lee, K. (2020). The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction Among Employees in the Hospitality Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Prentice-Hall.
- Lopes, P. N., Salovey, P., & Straus, R. (2005). Emotional Intelligence, Personality, and the Perceived Quality of Social Relationships. *Personality and Individual Differences*, 38(6), 1359-1370.
- Martínez, R., & Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de*

ingeniería biomédica. Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)

- Mason, C. y Griffin, M. (2002). Group task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, pp. 271-312.
- MAYER, F. (2008). La educación de la inteligencia emocional desde el modelo de Mayer y Salovey. *Educación emocional y convivencia en el aula*, 163.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What Is Emotional Intelligence? En P. Salovey y D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). Basic Books.
- Mendoza, L. (2020). La inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Austro Distribuciones. Repositorio UTI.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.
- Murtaza, G., & Khan, S. (2022). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Reward System and Organizational Commitment among Workers in Nigeria. *ResearchGate*.
- Pardinas, Felipe: (1991). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. 32a. Edición. Editorial Siglo XXI, Bogotá.
- Raza, A. (2022). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study of Senior Managers in Private Sector Universities. *ResearchGate*.
- Sadiq, M., & Shah, A. (2021). The Role of Emotional Intelligence in Enhancing Job Satisfaction: Evidence from the IT Sector. *Journal of Information Technology Management*, 12(4), 10-20.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, 9(3), 185-211.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sierra, Bravo R.: (1985). *Técnicas de Investigación Social; Teoría y Ejercicios*. 4a. Edición. Editorial Paraninfo, Madrid.
- Smith, J. (2021). Correlating Emotional Intelligence With Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2005). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461- 473.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.

Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa, p. 180.

Vasquez Chavez, A. A. (2023). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una financiera en la ciudad de Chiclayo 2021.

Winton, M. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance with a Mediating Role of Job Satisfaction. *ResearchGate*.

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

*Tabla 16 MATRIZ DE CONSISTENCIA*

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	¿La inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Demostrar si la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados			
<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Hi:</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados			
	<b>Ho:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los empleados.			
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<b>X Inteligencia emocional</b>	<b>X1. Percepción emocional</b>	X1 – Y ¿La percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?	X1 – Y: Demostrar si la percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados	Hi: La percepción emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados Ho: La percepción emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados
	<b>X2. Facilitación emocional</b>	X2 – Y ¿La facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?	X2 – Y: Comprobar si la facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados	Hi: La facilitación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados Ho: La facilitación emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados
	<b>X3. Comprensión emocional</b>	X3 – Y ¿La comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?	X3 – Y: Demostrar si la comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados	Hi: La comprensión emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados Ho: La comprensión emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados
	<b>X4.Regulación emocional</b>	X4-Y ¿La regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados?	X4-Y: Comprobar si la regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados	Hi: La regulación emocional influye en la satisfacción laboral de los empleados Ho: La regulación emocional NO influye en la satisfacción laboral de los empleados

*Elaborado por: Jonagert Moreira*

## **PREGUNTAS DE ENCUESTA:**

Estimado encuestado,

Le invitamos a participar en esta encuesta sobre "El Poder de la Inteligencia Emocional y su Impacto en la Satisfacción de los Empleados". Esta investigación tiene como objetivo explorar el papel fundamental que la inteligencia emocional desempeña en el ámbito laboral y cómo influye en la satisfacción de los empleados en sus lugares de trabajo.

La encuesta es completamente anónima, y sus respuestas se utilizarán únicamente con fines académicos.

Agradecemos sinceramente su participación, ya que su opinión es fundamental para ayudarnos a avanzar en el entendimiento de este tema tan relevante en el ámbito laboral.

Gracias por su tiempo y contribución.

### **Variable X Inteligencia emocional**

#### **Dimensión 1**

##### **X1. Percepción emocional**

**1. ¿Se siente en la capacidad para reconocer y comprender sus propias emociones?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**2. ¿Se siente en la capacidad para reconocer y comprender las emociones de las personas que te rodean?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

#### **Dimensión 2**

##### **X2. Facilitación emocional**

**3. ¿Considera sus propias emociones al tomar decisiones importantes en su vida personal o profesional?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**4. ¿Se siente en la capacidad de mantener la calma y controlar sus emociones en situaciones estresantes?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Dimensión 3**

**X3. Comprensión emocional**

**5. ¿Puede identificar cómo sus propias emociones influyen en las interacciones con los demás?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Ha observado cambios en las emociones de otras personas a lo largo del tiempo y cómo influyen en sus acciones y relaciones?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Dimensión 4**

**X4. Regulación emocional**

**7. ¿Se siente preparado para gestionar el estrés en situaciones difíciles?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**8. ¿Se siente cómodo expresando sus emociones en situaciones sociales y profesionales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**Variable Y Satisfacción laboral**

**Y1. Factores motivacionales**

**9. ¿Sus logros laborales le brindan una gran satisfacción?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**10. ¿Siente que su trabajo está alineado con sus metas y valores personales?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**11. ¿Se siente ud inspirado/a en esforzarse más allá de lo requerido en su trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**12. ¿Cree ud que su trabajo le permite utilizar sus habilidades y talentos de manera significativa?**

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## **Dimensión 2**

### **Y2. Factores higiénicos**

**13. ¿Se siente escuchado y valorado en lo que respecta a sus preocupaciones y sugerencias como trabajador?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**14. ¿Se siente cómodo y motivado en su entorno de trabajo?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

**15. ¿Cree que la institución brinda suficientes oportunidades de desarrollo y capacitación para su crecimiento profesional?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## NIVELES DE CORRELACIÓN DE ELEMENTOS

Tabla 17 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Elaborador por autor**

**Fuente:** (Martínez & Campos, 2015)