



Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito

Guevara Maza, Cristian Fabián

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería Comercial

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial

Msc. García Valdez, José Francisco

08 de abril del 2021

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Guevara Cristian_Inteligencia emocional y Satisfaccion laboral.docx (D98479409)
Submitted: 3/16/2021 4:32:00 AM
Submitted By: cfguevara@espe.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<https://core.ac.uk/download/pdf/249330493.pdf>
https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/UCS/695/TL_Pimentel_Galdos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3857/TM%20CE-Du%204744%20B1%20-%20Bottger%20Robertson%20Christian%20Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010_Coca_Inteligencia%20emocional%20y%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%204%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4200/BENITES%20CASTRO%20MARIA%20ESTHER%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://core.ac.uk/download/pdf/323342258.pdf>

Instances where selected sources appear:

12

Firma:



Msc. García Valdez, José Francisco

Director de tesis

C. C. 1708754369



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito”** fue realizado por el señor **Guevara Maza, Cristian Fabián** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 25 de marzo del 2021

Firma:

Msc. García Valdez, José Francisco

Director de tesis

C. C. 1708754369



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Guevara Maza, Cristian Fabián**, con cédula de ciudadanía n° 1720691789, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 08 de abril del 2021

Firma:

Guevara Maza, Cristian Fabián

C.C.: 1720691789



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **Guevara Maza, Cristian Fabián**, con cédula de ciudadanía n° 1720691789, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **"Inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito"** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 08 de abril del 2021

Firma:

Guevara Maza, Cristian Fabián

C.C.: 1720691789

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación quiero dedicárselo principalmente a mis padres, Esperanza Maza y Fabián Guevara, a quienes, desde hace años atrás, les prometí darles el primer hijo profesional. Quienes desde pequeño siempre me impartieron la honestidad, humildad, autoconfianza, perseverancia, entre otros valores que me permitieron primero irme desarrollando como persona para después poder desarrollarme como profesional.

A mi hermano menor Michael Guevara, el cual anhelo que sea mejor que yo en todo aspecto, mismo que también estuvo acompañándome en mi camino académico, por ende, quiero ser un ejemplo de que la seguridad en uno mismo y la perseverancia son la clave para alcanzar cualquier objetivo independiente de si es a corto, mediano o largo plazo.

A todo el sector productivo de mi país, que hace hasta lo imposible por salir adelante pese a las adversidades ocasionadas por la pandemia del Covid-19, a los cuales pienso contribuir de alguna manera, con este pequeño granito de arena en su lucha por permanecer con sus operaciones en el mercado y continuar con el desarrollo productivo de este bello país llamado Ecuador.

Agradecimiento

A Dios, por bendecirme en todo momento, tanto a mí como a mi familia, permitiéndonos estar siempre con vida y buena salud, así como también, por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente en una de las universidades más prestigiosas de mi bello país.

A mis padres y hermano, quienes en todo momento siempre confiaron en mí, apoyándome y dándome la mano cada vez que necesitaba. Fueron ustedes mi principal motivación, el ver su preocupación constante, el ver sus grandes deseos de que yo triunfara, era lo que me impulsaba en situaciones difíciles que conlleva la vida universitaria.

A mi amada Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” por abrirme sus puertas y acogerme en sus aulas en mi desarrollo profesional; demostrándome que las verdaderas cosas buenas, conllevan mucho sacrificio previo, lo cual hace que la satisfacción de haber logrado un objetivo sea infinita.

A aquellos docentes que tuve la oportunidad de conocerlos como mis maestros, quienes, con su constante exigencia y distintas metodologías, iban despertando en mis habilidades y destrezas, haciéndome caer en cuenta que para vencer los obstáculos que se presenten en la vida es necesario adaptarme rápidamente a las diversas situaciones, así como también que me permitan superarlos.

A mi estimado director de tesis Ing. Francisco García, quien en todo momento estuvo dispuesto a orientarme de la mejor forma posible en el desarrollo del presente trabajo de titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen	15
Abstract.....	16
Introducción.....	17
Planteamiento del problema.....	17
Objeto de estudio.....	23
Industria manufacturera ecuatoriana	23
Sector alimenticio ecuatoriano	23
Pymes en Ecuador	23
Justificación e importancia	24
Objetivos.....	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos.....	25
Hipótesis	26
Hipótesis general.....	26
Hipótesis específicas	26
Variables de estudio	27
Variable Independiente: Inteligencia emocional	27
Variable Dependiente: Satisfacción laboral	27
CAPÍTULO I	28
MARCO TEÓRICO	28
Variable independiente: Inteligencia emocional.....	28

	9
Concepciones y definiciones	28
La emoción.....	29
Aproximación histórica de Inteligencia.....	29
Inteligencia emocional en las Empresas	30
Inteligencia emocional en los trabajadores.....	31
Bases y modelos teóricos.....	32
Teoría de las inteligencias múltiples.....	32
Inteligencia emocional según Salovey y Mayer	33
Inteligencia emocional según Goleman.....	35
Inteligencia emocional según Reuven Bar-On	37
Dimensiones.....	39
Dimensión Intrapersonal (CIA):.....	39
Dimensión Interpersonal (CIE)	39
Dimensión Adaptabilidad (CAD):	40
Dimensión Manejo de estrés (CME)	41
Dimensión Estado de ánimo en general (CAG):.....	41
Instrumentos de medición	42
Variable dependiente: Satisfacción laboral	43
Concepciones y definiciones	43
Bienestar	45
Motivación	45
Aproximación histórica de satisfacción laboral.....	46
Bases teóricas.....	47
Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.....	47

	10
Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg	48
Dimensiones.....	49
Dimensión Factores Intrínsecos.....	49
Dimensión Factores Extrínsecos	50
Instrumentos de medición de la satisfacción laboral	52
Marco referencial	53
Marco conceptual.....	55
Capítulo II Marco metodológico	57
Enfoque de investigación.....	57
Diseño de la investigación	58
Por su tipología de investigación.....	58
Por su finalidad.....	58
Por las fuentes de información	59
Por la unidad de análisis.....	59
Por su alcance.....	60
Población y Muestra	60
Población.....	60
Muestra	65
Sistema de variables	66
Operacionalización de variables	67
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	69
Validación de instrumentos	69
Capítulo III Resultados.....	70
Datos generales	70

	11
Variable independiente- Inteligencia emocional	75
Dimensión interpersonal	76
Dimensión Intrapersonal	78
Dimensión Adaptabilidad.....	80
Dimensión Manejo de estrés	82
Variable dependiente - Satisfacción laboral.....	84
Dimensión Factores Intrínsecos (Motivacionales) Consolidado	85
Dimensión Factores Extrínsecos (Higiénicos) - Consolidado	87
Análisis bivariado.....	88
Relación entre las variables.....	88
Relación entre las dimensiones.....	90
Análisis consolidado	92
Análisis para proponer estrategias de mejora.....	94
Identificación de las oportunidades de mejora	94
Acciones propuestas para mejorar	99
Capítulo IV Conclusiones y recomendaciones	103
Conclusiones	103
Recomendaciones.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	116

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Dimensión Intrapersonal</i>	39
Tabla 2. <i>Dimensión Interpersonal</i>	40
Tabla 3. <i>Dimensión Adaptabilidad</i>	40
Tabla 4. <i>Dimensión Manejo del Estrés</i>	41
Tabla 5. <i>Estado de Ánimo</i>	41
Tabla 6. <i>Dimensión Factores Intrínsecos o Motivacionales</i>	49
Tabla 7. <i>Total empresas nacionales y provincia de Pichincha, por sector económico</i>	60
Tabla 8. <i>Empresas que elaboran productos alimenticios en Quito, Pichincha y en el país</i>	61
Tabla 9. <i>Principales grupos de empresas productoras de alimentos Cant</i>	61
Tabla 10. <i>Número de empresas por empleos registrados, y total de empleos registrados</i>	63
Tabla 11. <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	67
Tabla 12. <i>Relación entre las variables</i>	89
Tabla 13. <i>Relaciones entre las dimensiones</i>	91
Tabla 14. <i>Identificación de oportunidades de mejora</i>	95
Tabla 15. <i>Estrategias para mejora</i>	99

Lista de figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas</i>	22
Figura 2. <i>Tamaño de Empresas según las Ventas Anuales y Número de Trabajadores</i>	24
Figura 3. <i>Modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer</i>	34
Figura 4. <i>Componentes de la inteligencia emocional según Goleman</i>	36
Figura 5. <i>Modelo de Bar-On</i>	37
Figura 6. <i>Edad</i>	71
Figura 7. <i>Sexo</i>	71
Figura 8. <i>Ocupación</i>	72
Figura 9. <i>Tamaño de la empresa</i>	72
Figura 10. <i>Tiempo que labora en la empresa</i>	73
Figura 11. <i>Nivel de estudios</i>	74
Figura 12. <i>Consolidado de la variable: Inteligencia emocional</i>	75
Figura 13. <i>Consolidado de la dimensión: Interpersonal</i>	76
Figura 14. <i>Dimensión: Interpersonal</i>	77
Figura 15. <i>Consolidado de la dimensión: Intrapersonal</i>	78
Figura 16. <i>Dimensión: Intrapersonal</i>	79
Figura 17. <i>Consolidado de la dimensión: Adaptabilidad</i>	80
Figura 18. <i>Dimensión: Adaptabilidad</i>	81
Figura 19. <i>Consolidado de la dimensión: Manejo de estrés</i>	82
Figura 20. <i>Dimensión: Manejo de estrés</i>	83
Figura 21. <i>Consolidado de la variable: Satisfacción laboral</i>	84
Figura 22. <i>Consolidado de la dimensión: Factores Intrínsecos (Motivacionales)</i>	85
Figura 23. <i>Dimensión: Factores Intrínsecos (Motivacionales)</i>	86

	14
Figura 24. <i>Consolidado de la dimensión: Factores Extrínsecos (Higiénicos)</i>	87
Figura 25. <i>Dimensión: Factores Extrínsecos (Higiénicos)</i>	87
Figura 26. <i>Relación entre las variables</i>	90

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ. En estudios similares aplicados en otros contextos se ha concluido que aquellas personas con mayores niveles de inteligencia emocional son capaces de identificar, controlar, sacar el máximo provecho de sus emociones; así como también adaptarse a situaciones de cambio, enfrentar nuevos retos, estar seguros de sí mismo, lo cual puede influir en la satisfacción laboral. En este estudio de enfoque cuantitativo se empleará un diseño no experimental de corte transversal, el nivel de investigación será correlacional. Se tomará como objeto de estudio a 4.788 trabajadores de la producción alimenticia del cantón Quito, a los que se aplicará el cuestionario de Bar-On (versión reducida) para Inteligencia emocional (Alpha de Cronbach de entre 0,70 y 0,78 para sus cuatro dimensiones), y al cuestionario propuesto por de Warr, Cook y Wall (Alpha de Cronbach 0,87) que surge a partir de la teoría de los Dos factores de Herzberg para la satisfacción laboral. Para responder la pregunta de investigación y probar la hipótesis general planteada se aplicará un análisis correlacional sobre los datos obtenidos determinando la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de nuestro objeto de estudio. Los resultados muestran que los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, tienen un nivel de 92% de inteligencia emocional, además se observó un 86% de satisfacción.

PALABRAS CLAVE:

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**
- **SATISFACCIÓN LABORAL**
- **MANUFACTURA**
- **PRODUCCIÓN ALIMENTOS**

Abstract

The present research aims to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers belonging to SMEs in the food manufacturing sector of the MDQ. In similar studies applied in other contexts, it has been concluded that those people with higher levels of emotional intelligence are able to identify, control, and get the most out of their emotions; as well as adapting to changing situations, facing new challenges, being self-confident, which can influence job satisfaction. In this study with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design will be used, the level of investigation will be correlational. The object of study will be 4,788 workers of the food production of the Quito canton, to whom the Bar-On questionnaire (reduced version) will be applied for Emotional Intelligence (Cronbach's Alpha of between 0.70 and 0.78 for their four dimensions), and the questionnaire proposed by de Warr, Cook and Wall (Cronbach's Alpha 0.87) that arises from Herzberg's Two-factor theory for job satisfaction. To answer the research question and test the general hypothesis, a correlational analysis will be applied to the data obtained, determining the influence of emotional intelligence on job satisfaction in our object of study. The results show that workers belonging to SMEs in the DMQ food manufacturing sector have a 92% level of emotional intelligence, and 86% satisfaction was also observed.

KEY WORDS:

- **EMOTIONAL INTELLIGENCE**
- **JOB SATISFACTION**
- **MANUFACTURING**
- **FOOD PRODUCTION.**

Introducción

Planteamiento del problema

Uno de los componentes más importantes en el funcionamiento óptimo de las organizaciones, es el talento humano, pero al mismo tiempo es un factor altamente susceptible de ser afectado si las condiciones empresariales no son las adecuadas. Por ende, como sugiere Anderson (2017) la gestión del talento humano va más allá de la incorporación de personal, y abarca el desarrollo y retención del personal como activo clave. Desde esta perspectiva, es esencial contar con recursos humanos que sean capaces de responder a las exigencias laborales de un puesto de trabajo, no solo mediante una respuesta racional, sino también a través del control emocional. En la actualidad en el sector empresarial no se considera únicamente relevantes a aspectos como el cociente intelectual, la formación profesional o las competencias asociadas a un cargo, sino también a elementos asociados a la personalidad y lo que Goleman (2010) denomina inteligencia emocional.

Goleman (2018) define a la inteligencia emocional como “la capacidad de gestionarnos a nosotros mismos y nuestras relaciones de forma eficaz” (p. 12), compuesta por cuatro aptitudes: conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social y habilidad social. El desarrollo de estas aptitudes influye en el rendimiento eficaz según el autor, siendo más relevantes en los niveles más altos de la empresa en los cuales también se demanda de un mayor liderazgo. Además, Goleman (2018) explica que, entre los estudios realizados, encontró que la inteligencia emocional resulto ser el doble de importante que las aptitudes técnicas o el cociente intelectual para el rendimiento del trabajador. Bajo esta misma línea, Goleman (2010) se hace eco de un estudio realizado en 286 empresas en diversos países para reconocer las habilidades “estrella” en los trabajadores. Los resultados mostraron que, de 21 habilidades genéricas identificadas, 18 estaban asociadas a la inteligencia emocional, es decir, que cerca del

80% de las habilidades que hacen destacar a un trabajador no son de tipo técnico o cognitivo, sino emocionales.

Por tanto, en este punto es clara la relación que tiene la inteligencia emocional para el rendimiento de un trabajador, más aún, se la ha asociado a la capacidad de resiliencia o motivación (Cejudo, López, & Rubio, *Inteligencia emocional y resiliencia: su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios*, 2016; Schneider, Lyons, & Khazon, 2013; Magnano, Craparo, & Paolillo, 2016), lo que lo vuelve un factor necesario para enfrentar situaciones de incertidumbre como la vivenciada en el cambio de modalidad presencial a virtual como efecto de la pandemia COVID-19. Por lo mismo, el estudio busca abordar la inteligencia emocional como un factor que incide en el sentimiento de satisfacción laboral del trabajador, al ser otra variable de relevancia en el ámbito organizacional.

Al respecto, Gregory, Cone, y Reynolds (2018) señalan que un estudio de *Oxford Economics* con encuestas globales muestra una tasa baja de satisfacción y bienestar asociada a la falta de espacios y tecnología adecuada para el trabajo, y a distractores, especialmente en trabajos con una alta conectividad. Actualmente la adopción del teletrabajo pone en este escenario a una gran mayoría de trabajadores que, mantienen una conectividad constante en sus hogares, y enfrentan en muchos casos, distractores asociados a su hogar. Pero, por otro lado, existen sectores de la sociedad donde la aplicación de modalidades virtuales no es posible, como el personal de tareas operativas o productivas. En estos casos también enfrentan situaciones de riesgo, deben enfrentar nuevas medidas y protocolos y se reduce la interacción social dentro del trabajo. Es decir, que la pandemia afecta la estabilidad y la continuidad laboral tanto para el personal que se mantiene trabajando en sitio, como el que se traslada al teletrabajo. Sobre esto Toscano y Zappalá (2020) observaron que el aislamiento social producto de la pandemia muestra una asociación con estrés, y puede afectar a la productividad laboral y

satisfacción laboral cuando el trabajador no puede aceptar y adaptarse a esta nueva modalidad, sin importar si es teletrabajador o no.

A nivel organizacional, la satisfacción está asociada con la motivación, y esta es vista como un impulso, dada la estrecha relación con los incentivos, el entorno laboral en el que se encuentran, y con los logros. Es decir, que la motivación y la satisfacción no dependen únicamente de factores económicos, sino también del estado emocional alcanzado. Por esta razón, Narayanan (2016) sugiere que la satisfacción laboral es un buen predictor de permanencia laboral y menor rotación, y que sobre esta tienen más peso que los factores económicos las conexiones formales e informales que el trabajador desarrolla con sus compañeros y con la organización, y con la compatibilidad o comodidad percibida del empleado con el entorno empresarial, e incluso con su valoración personal de los beneficios psicológicos que sacrificaría si abandona la empresa. Desde este enfoque, la valoración emocional que el trabajador realiza sobre su trabajo tiene un peso decisivo sobre su satisfacción laboral.

Otros estudios han encontrado una asociación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, como Moral y Ganzo (2018) que encontraron una asociación significativa con la dimensión de satisfacción laboral 'satisfacción intrínseca' de 0,366 con Estado de ánimo, de 0,309 con adaptabilidad y de 0,419 con inteligencia interpersonal. También encontraron una correlación significativa entre inteligencia interpersonal y ambiente físico con un coeficiente de correlación de 0,325 y con supervisión de 0,316. Por su parte, Cuadra et al. (2016) aplicaron un programa de psicología positiva e inteligencia emocional para impactar en la satisfacción de los trabajadores, la cual se evaluó mediante la Escala de Satisfacción Laboral General de Warr y colaboradores. Los resultados mostraron una satisfacción laboral inicial de $45,3 \pm 9,9$ y luego de trabajar la inteligencia emocional se tuvo una media de $60,1 \pm 7,7$ con una significación de 0,012.

Es decir, que estadísticamente se demostró una asociación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

La capacidad de los trabajadores de ser emocionalmente inteligentes, así como la percepción sobre las creencias, políticas, valores y satisfacción dentro de la organización, son aspectos que diferencian a una empresa de las demás y mejoran su efectividad. La mayor parte de investigaciones se enfocan en los factores que pueden mejorar la satisfacción y el desempeño laboral aplicado a grandes empresas sin considerar a las pequeñas y medianas; otro aspecto es que las pymes por su tamaño ignoran la importancia de contar con personal emocionalmente inteligente (Das & Baruah, 2013). Es por esto, y debido a la representatividad que tienen las PYMES a nivel nacional e internacional, la presente investigación centró su atención en este grupo tan importante para la economía. También cabe recalcar que se escogió a las empresas manufactureras debido a que estas generan valor agregado al transformar la materia prima en producto elaborado generando así beneficio para la sociedad aportando de esta manera al cambio de la matriz productiva que es fundamental en la economía del país.

Además, en el último año el sector de las pymes ha sido uno de los más golpeados por el COVID-19. Baque, Cedeño, Chele, y Gaona (2020) mencionan que las pymes en Ecuador sumaron la pandemia a las dificultades que ya presentaban desde años previos, y enfrentaron problemas como falta de recursos, falta de gestión, rotación de personal y afecciones en las relaciones laborales. Mientras que Rosales (2020) señala que las pymes enfrentaron la crisis de manera diferente a las grandes empresas, pues la falta de recursos provocó que asuman sus operaciones en condiciones precarias.

Con los antecedentes anteriormente mencionados la motivación impulsada por la inteligencia emocional puede llegar a convertirse en una fuerte ventaja competitiva para las empresas que saben aprovechar el capital humano, es por eso que se pretende dar a conocer el

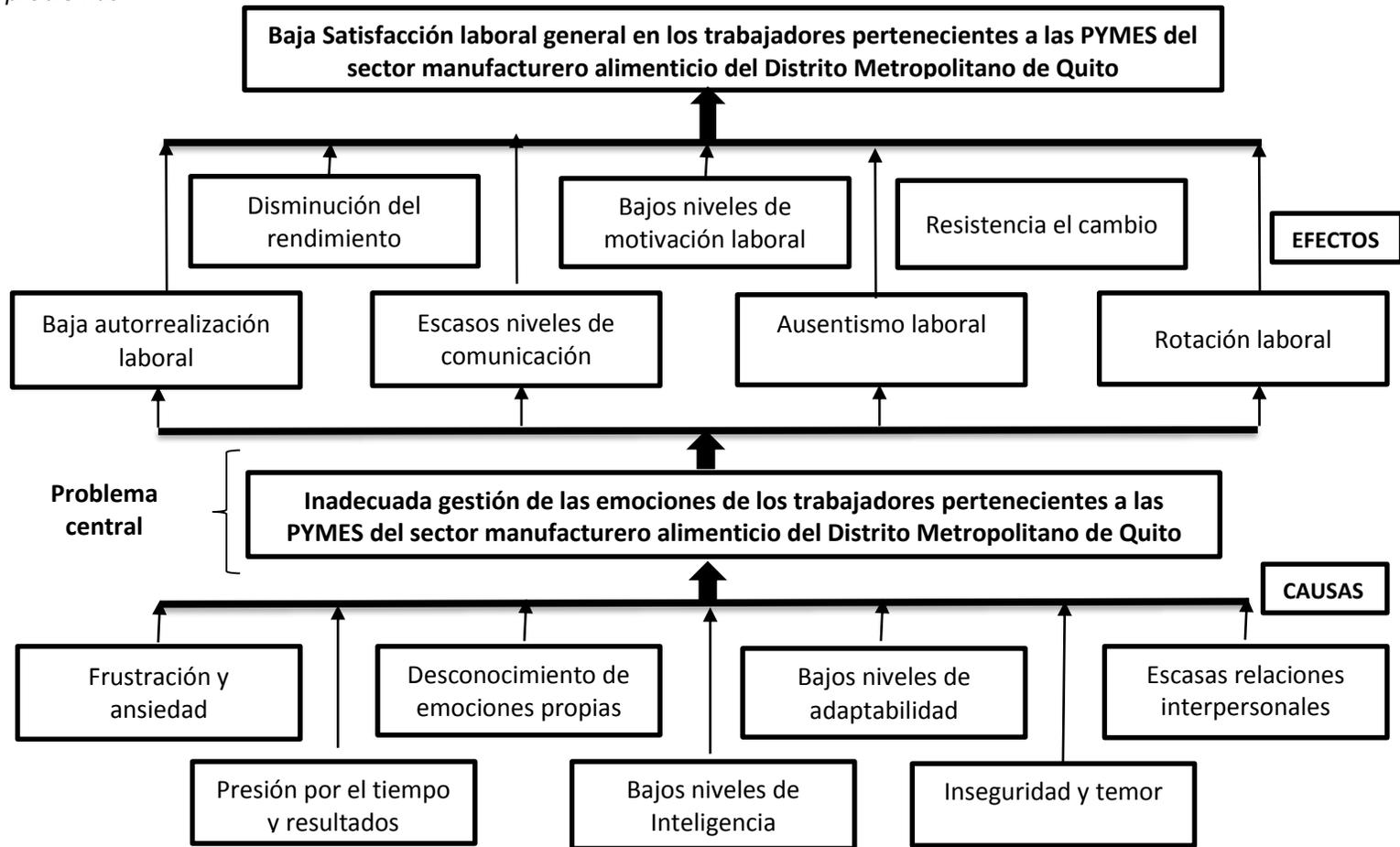
nexo entre la inteligencia emocional en el Talento Humano y su incidencia en la satisfacción laboral de las pymes del sector manufacturero alimenticio.

Es así que, para el presente estudio se realiza la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ?

Las causas y efectos asociados a este problema se presentan en la Figura 1. En el gráfico se muestran como causas a la frustración y ansiedad que puede sentir el personal en el trabajo, situación que se nutre de causas anexas como la presión por lograr resultados, o escasas relaciones interpersonales en el trabajo. Otras causas son el bajo nivel de inteligencia emocional ocasionado por el desconocimiento de emociones propias. También se produce un bajo nivel de adaptabilidad por parte del trabajador a las condiciones cambiante del trabajo. Todo esto provoca como efectos una baja autorrealización laboral, escasos niveles de comunicación, ausentismo y rotación laboral. Todos problemas que afectan directamente al rendimiento del trabajador. También se produce resistencia al cambio y baja motivación, lo que en definitiva afecta el grado de satisfacción laboral.

Figura 1.
Árbol de problemas



Objeto de estudio

El objeto de estudio se centra en las **pequeñas y medianas empresas** que forman parte de la industria manufacturera y están dedicadas a la producción de alimentos:

Industria manufacturera ecuatoriana

Dentro de las principales actividades económicas, el sector que más aporta al PIB es la manufactura, ya que permite elaborar productos con mayor valor agregado a fin de tener una buena diferenciación y menor volatilidad de los precios, representando el 8.41% de las empresas existentes correspondiente a 74.265 empresas a nivel nacional según el Directorio de Empresas del INEC (2019) en su última publicación.

Sector alimenticio ecuatoriano

En nuestro país, la elaboración de productos alimenticios es la de mayor peso en la industria manufacturera representando un 20,63% de la producción nacional según datos de abril del año 2020 (INEC, 2020). Por su parte, según la Revisión 4.0 de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas-CIIU la descripción exacta de las actividades es “C10” (SRI, 2020); la cual organiza actividades realizadas con diferentes tipos de productos como: carne, pescado, frutas, legumbres, grasas, aceites, lácteos, entre otros.

Pymes en Ecuador

Se entiende por Pymes al conjunto de pequeñas y medianas empresas, las cuales se pueden catalogar en función del volumen de ventas, patrimonio, número de trabajadores, y el nivel de producción o activos (INEC, 2019). Actualmente se considera a las PYMES como el sector más productivo en la economía de un país por el impacto que tiene tanto en países desarrollados como en los países en vías de desarrollo, esto se ve reflejado en el PIB no petrolero, al cual, según Amores y Castillo (2017) las pequeñas y medianas empresas contribuyen con el 25%.

Figura 2.

Tamaño de Empresas según las Ventas Anuales y Número de Trabajadores

- 1. Grande**
V: \$5'000.001 o más. P: 200 en adelante.
- 2. Mediana B**
V: \$2'000.001 a \$5'000.000. P: 100 a 199.
- 3. Mediana A**
V: \$1'000.001 a \$2'000.000. P: 50 a 99.
- 4. Pequeña**
V: \$ \$100.001 a \$1'000.000. P: 10 a 49.
- 5. Microempresa**
V: menor o igual a \$100.000. P: 1 a 9.

Nota. Tomado del Directorio de Empresas y Establecimientos (INEC, 2019)

Justificación e importancia

La inteligencia emocional en la satisfacción laboral es un tema que no ha sido ampliamente abordado en sectores productivos del Ecuador; por ende, las pymes manufactureras alimenticias de Quito en su mayoría han venido presentando una inadecuada gestión de las emociones en su personal, debido a su desconocimiento, excesivo trabajo bajo presión, baja adaptabilidad al cambio, inseguridad, entre otros aspectos que reflejan bajos niveles de inteligencia emocional. En lo que compete al objeto de estudio, hay que tener en cuenta que la industria ecuatoriana manufacturera provee 387.630 plazas de empleo (INEC, 2019), de las cuales 4.788 corresponden a trabajadores de pequeñas y medianas empresas A y B, dedicadas a la producción de alimentos dentro del cantón Quito, lo que ratifica la importancia de esta investigación, ya que no todos los directivos tienen claro el nivel de satisfacción laboral percibido por el personal ni cómo mejorarlo.

Es relevante considerar los efectos que traerían a la empresa el no dominio de sus emociones por parte de sus trabajadores, siendo este uno de los generadores de poca satisfacción o insatisfacción laboral de su personal, lo que podrían repercutir en varios aspectos tales como mayor ausentismo, constante rotación de personal, desconcentración, enfermedades y accidentes laborales, entre otros. En base a lo mencionado, este estudio contribuirá teórica y empíricamente a analizar las dimensiones y beneficios de la inteligencia emocional, generando información útil a los directivos para un manejo provechoso del talento humano. Además, nos permitirá conocer la realidad de nuestro objeto de estudio y poder generar recomendaciones en base a los resultados obtenidos, también se pretende dar pauta para futuras investigaciones en otros contextos y demás sectores económicos de nuestro país.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos

1. Establecer la base teórica sobre inteligencia emocional y la satisfacción laboral.
2. Determinar la inteligencia emocional de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.
3. Conocer la satisfacción laboral general de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.
4. Establecer la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.

5. Proponer estrategias para mejorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.

Hipótesis

Hipótesis general

La inteligencia emocional está asociada a la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito.

Hipótesis específicas

H1: Existe inteligencia emocional en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.

H2: Los factores intrínsecos y extrínsecos presentan baja satisfacción laboral general en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.

H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito.

Variables de estudio***Variable Independiente: Inteligencia emocional***

- Dimensión Interpersonal
- Dimensión Intrapersonal
- Dimensión Adaptabilidad
- Dimensión Manejo del Estrés
- Dimensión Estado de ánimo

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

- Factores Intrínsecos (Motivacionales)
- Extrínsecos (Higiénicos)

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Variable independiente: Inteligencia emocional

Concepciones y definiciones

El estudio de la inteligencia durante el siglo XX fue abordado por diversos investigadores que la concibieron desde múltiples perspectivas. Entre estas surge la postura de Gardner (1983 citado en Duque, 2012) quien propone que una persona posee múltiples inteligencias que devienen en capacidades de desempeño diferentes en diversas áreas. Salovey y Mayer (1990) toman como referencia la teoría de las inteligencias múltiples y mencionan por primera vez el concepto inteligencia emocional agrupando las inteligencias interpersonal e intrapersonal de Gardner (1983), ya que consideran a la inteligencia emocional como una capacidad de raciocinio sobre las emociones, lo que implica poder percibir las, reconocerlas e incluso generar aquellas emociones que apoyan al pensamiento; además de regularlas de forma reflexiva para promover el desarrollo de las emociones y el intelecto según Salovey y Mayer (2004).

Sin embargo, es Goleman (1995) quien difunde el concepto de inteligencia emocional destacando la relevancia de esta sobre el coeficiente intelectual para alcanzar el éxito académico, laboral y personal, así como también los beneficios que este concepto traería al campo de la administración y sus alcances (Zárate & Matviuk, 2012).

Según Gúell (2013) la inteligencia se define como la capacidad del ser humano para resolver problemas nuevos, mientras las emociones son respuestas del organismo ante estímulos exteriores, por tanto, define a la inteligencia emocional como la capacidad de procesar racionalmente las respuestas emocionales para brindar una respuesta adecuada al contexto.

En todo caso, los conceptos de diversos autores sobre inteligencia emocional se desprenden de las posturas de Goleman (1995) y de Salovey y Mayer (1990), por lo que son bastante homogéneos entre sí al definirla como la capacidad de razonar sobre las emociones propias y ajenas y actuar en consecuencia.

La emoción

El aspecto emocional ha venido tomando gran relevancia al momento de evaluar el desempeño, ya que las emociones se ven reflejadas en las actividades efectuadas (Bächler & Poblete, 2012). Para Acosta y Avilés (2017) el aspecto emocional nos caracteriza como personas, impulsan nuestro comportamiento frente a algún suceso, de esta forma las emociones están presentes al momento tomar decisiones. Entorno a lo mencionado, las emociones son la fuente más poderosa, auténtica y motivadora de energía humana, siendo así que se podría entender a la emoción como una respuesta mental organizada a un evento que incluye aspectos, psicológicos, experienciales y cognitivos (Awad, 2012).

Aproximación histórica de Inteligencia

Uno de los primeros en contribuir a este concepto fue Galton (1870) haciendo énfasis en la capacidad mental de las personas, proponiendo análisis estadísticos, empleando métodos y cuestionarios para su aplicación. Posteriormente Catell (1890) desarrolla las pruebas mentales, cuyo objetivo era convertir la psicología en una ciencia aplicada. Binet (1905) por encargo del ministerio francés desarrolló la primera escala de inteligencia para alumnos de primaria, la cual tenía como objetivo predecir a aquellos estudiantes que alcanzarían éxitos y fracasos en sus estudios (Duque, 2012). Más adelante, el test de Binet es modificado por Terman (1916) en su versión "Stanford-Binet" apareciendo por primera vez el cociente intelectual. Por su parte,

Thorndike (1920) establece el término de “Inteligencia social” en su artículo denominado “La inteligencia y sus usos” en la que introduce el componente social en la definición de inteligencia como la habilidad de entender y manejar a los demás (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

En los años treinta el conductismo empieza a tomar relevancia, los investigadores consideran la cognición desde diferentes perspectivas, entre las que se cuentan versiones renovadoras de Hull que forman el llamado conductismo informal o liberal (Carrasco, 2019). A partir de la década de los sesenta el conductismo empieza a debilitarse, dando lugar a la emergencia de procesos cognitivos con el estructuralismo, buscando una ruptura con el pasado y aspira al desarrollo de un paradigma que une a todas las ciencias sociales (De la Cruz, 2019). Sin embargo Gardner (1983) citado por Duque (2012) es quien propone la teoría de las Inteligencias Múltiples, misma que sirve de base para futuros estudios correspondientes al significado de Inteligencia. En base a las afirmaciones anteriores, Gottfredson (1997) citado por Zárate y Matviuk (2012) considera que la inteligencia es una habilidad mental que involucra la habilidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia.

Inteligencia emocional en las Empresas

Que una organización sepa cultivar y dominar las aptitudes emocionales en su interior, es un aspecto que podría incidir en su éxito o fracaso, puesto que una organización que presente importancia por el aspecto emocional de sus colaboradores, tendrá mayores posibilidades de lograr mejores resultados, sus involucrados estarán más satisfechos y predispuestos a esforzarse mejor (García, 2016). Es así que, una organización dotada de inteligencia emocional debe ser capaz de afrontar cualquier reto o imprevisto, buscar alternativas y ser sinérgica. De esta forma, para una organización emocionalmente inteligente es

más sencillo articular el sentido de bondad a todo su equipo, pues transmite confianza y permite pensar que se está haciendo algo verdaderamente beneficioso para todos (Goleman 2010).

Ejemplos:

- El personal de una pyme que afronta una situación de crisis de liquidez, por ejemplo, y en el cual no se haya trabajado la inteligencia emocional, podrá caer más fácil en emociones negativas como ansiedad e incertidumbre.
- Por el contrario, una pyme que gestione la inteligencia emocional, integrará a su personal en un plan de contingencia, y se buscarán soluciones manteniendo una actitud, en lo posible, positiva.
- Con esto en cuenta, las pymes del entorno laboral local pueden adoptar aspectos de inteligencia emocional tales como la gestión de emociones negativas para mejorar la interrelación entre trabajadores, o el trato hacia el cliente.

Inteligencia emocional en los trabajadores

En la actualidad el aspecto cognitivo intelectual no garantiza el éxito laboral, sino que como lo menciona Goleman (2010), tan sólo es un factor que, sumado a las necesidades emocionales, se reflejarán en los resultados que todo líder y trabajador motivando emocionalmente brinden a la organización. En base a esto Gabel-Shemueli (2012) menciona que las altas habilidades de inteligencia emocional de los colaboradores influyen en: la capacidad para resolver problemas, actitud hacia los cambios, relaciones interpersonales, así como también contribuye en tener una cultura organizacional positiva, minimiza la pérdida de talento y habilidades. En este sentido, la inteligencia emocional cumple un papel importante los

individuos y puede lograr un impacto significativo en su entorno laboral y dependiendo de su dominio o desarrollo, favorecer o perjudicar a la organización (García , 2016).

Bases y modelos teóricos

Teoría de las inteligencias múltiples

El punto de partida de la inteligencia emocional, surge de la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, que a su vez toma como punto de partida a la inteligencia como “la habilidad para responder a las cuestiones sobre un test de inteligencia” (Gardner H. , 1993, p. 4), sin embargo Gardner toma este concepto desde un enfoque múltiple, considerando que la inteligencia se relaciona con la capacidad para resolver problemas en diferentes ámbitos. Posteriormente desarrollaría su teoría considerando que la inteligencia es la combinación de diversas inteligencias, relacionadas con la capacidad de desempeñarse y aprender en diversos ámbitos. Así, Gardner (1993) identificó en principio siete inteligencias: musical, cinético-corporal, lógico-matemática, lingüística, espacial, interpersonal e intrapersonal. El autor define a la inteligencia interpersonal como la capacidad de percibir aspectos diferentes en el comportamiento o emociones de otras personas, mientras la intrapersonal se basa en el conocimiento de los aspectos internos, la vida emocional y sentimientos propios. Años después se agregaría la inteligencia naturalista a esta clasificación según señala Mercadé (2015).

La teoría de las inteligencias múltiples supuso una revolución en las teorías pedagógicas, pues esto implica que las diversas inteligencias intervienen en diversos aspectos de la vida cotidiana según Chura, Huayanca, y Maquera (2019), proporcionando al ser humano diversas maneras de comprender su entorno y resolver problemas.

Gardner (1993) menciona sobre la inteligencia interpersonal está asociada a la capacidad de “sentir distinciones entre los demás” (p. 8); en aspectos como estados de ánimo,

temperamentos, deseos e intenciones, aun cuando estos puedan estar ocultos a simple vista. En cuanto a la inteligencia intrapersonal, menciona el autor que se basa en el conocimiento de los aspectos internos, a la vida emocional y sentimientos propios, y el poder distinguir estas emociones y definir las para interpretar el comportamiento; además señala, que esta inteligencia requiere de otras para poder evidenciarse, como en el caso de la lingüística o la musical, por ejemplo, formas de expresión que pueden manifestar la comprensión de los sentimientos y emociones de una persona. De entre las inteligencias interpersonal e intrapersonal Cejudo, Losada, y Pérez, (2017) sostienen que la inteligencia intrapersonal es la que, estadísticamente, se relacionó de mejor manera con la inteligencia emocional. La propuesta de Gardner no se centra en la inteligencia emocional y no desarrolló un modelo específico para esto, pero las inteligencias interpersonal e intrapersonal si conforman una base teórica importante para posteriores modelos teóricos al respecto, como el de Salovey y Mayer.

Inteligencia emocional según Salovey y Mayer

Salovey y Mayer (1990) hablan por primera vez del término “inteligencia emocional” tomando como referencia la teoría de las inteligencias múltiples, dando a conocer su modelo four-branch model of EI (Emotional Intelligence). Según Espinoza, Sanhueza, Ramírez, y Sáez (2015), Salovey y Mayer conceptualizan a la inteligencia como “la capacidad de percibir, entender, administrar y regular las emociones tanto propias como las de los demás” (p. 140). En este sentido, el concepto se nutre de aspectos que pertenecen tanto a la inteligencia intrapersonal como de la interpersonal, pero que en este caso se conciben como una única inteligencia pues ambos aspectos, el manejo de los propios sentimientos y la interacción con los demás, se desarrollan y nutren de manera complementaria.

Del modelo de Salovey y Mayer surge el Trait Meta- Mood Scale (TMMS) que permite evaluar y valorar las cualidades más estables de los rasgos y las emociones, así como también la

capacidad para dominarlas. De esta forma, el TMMS ha sido muy utilizado para investigaciones relacionadas a la Inteligencia emocional, además, afín al *four-branch model* está conformado por cuatro elementos o habilidades secuenciales, que se encuentran sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior, las cuales son: 1) percepción, evaluación y expresión de emociones; 2) generar sentimientos que faciliten el pensamiento; 3) comprensión de emociones; 4) regulación de emociones (Del Valle & Castillo, 2012).

El modelo puede graficarse de la siguiente manera:

Figura 3.
Modelo de inteligencia emocional de Salovey y Mayer



Nota. Adaptado de (University of New Hampshire, 2020)

En la teoría de Salovey y Mayer la inteligencia emocional forma parte de un grupo de inteligencias que incluyen la social, práctica y la personal (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004), y que los autores definen con el término “*hot intelligence*” al ser aquellas que operan sobre “*hot cognitions*” es decir, cogniciones calientes si se traduce el término de manera literal, en referencia a cogniciones que abordan asuntos de importancia emocional o personal para el individuo. En contraparte se tendría al grupo de las “*cool intelligence*” que son las que están envueltas en el procesamiento perceptual y el razonamiento lógico (Shneider, Mayer, & Newman, 2016). No obstante, la teoría de estos autores supuso un nuevo ámbito investigativo en torno a la inteligencia emocional, que dio paso a la aplicación del concepto en diversos ámbitos, como en el empresarial a partir de Daniel Goleman.

Inteligencia emocional según Goleman

Goleman (2010) es quien populariza el término de inteligencia emocional llevando el concepto a una instancia práctica, al considerarlo como un factor de éxito o fracaso del personal en una empresa. Para este autor, la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades o competencias emocionales que determinan la vida emocional, y que, como otras inteligencias, puede aprender a dominarse en mayor o menor grado. La considera además una meta-habilidad, es decir, una habilidad que se construye mediante la suma de otras habilidades. Según Goleman (2010) en el ámbito empresarial la inteligencia emocional abarcaría a otros términos como carácter, personalidad, competencias o habilidades (Goleman D. , 2010).

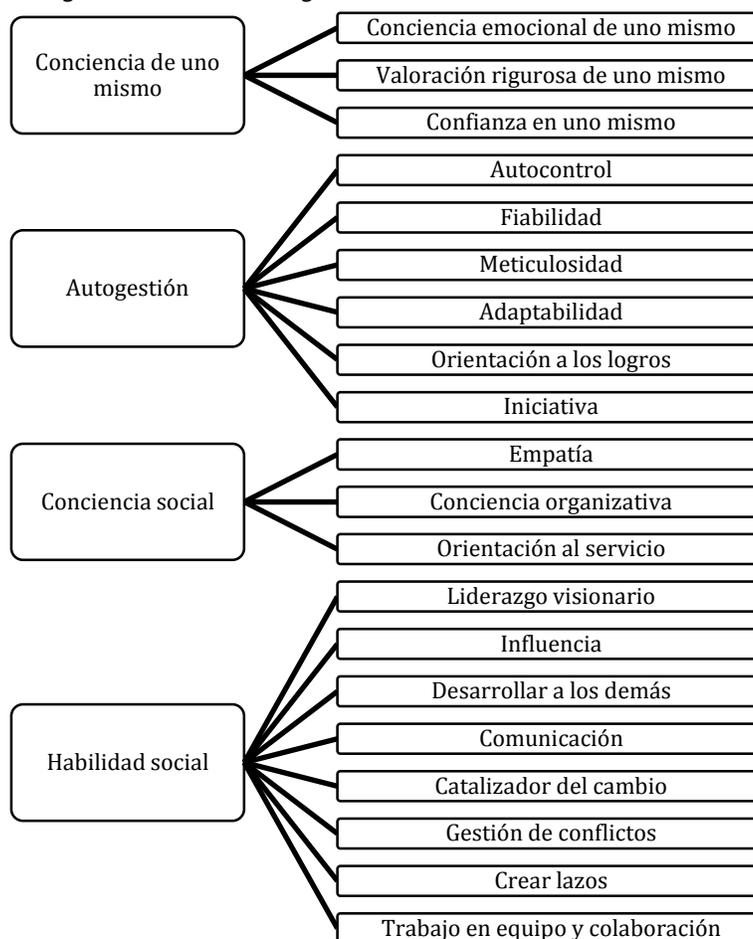
Dentro de los modelos que buscan explicar la inteligencia emocional, el propio Goleman (2010) hace referencia a tres grandes modelos, el de Salovey y Mayer, el de Reuven Bar-On y el suyo. El mismo autor sugiere que su modelo se distingue de otros, en que está direccionado al

entorno empresarial y al liderazgo organizativo, por lo que combina aspectos relativos a la teoría de la inteligencia emocional con el modelado de competencias.

Desde este enfoque, Goleman (2018) reconoce cuatro aptitudes fundamentales en la inteligencia emocional, cada una de las cuales se conforma por diversas destrezas, habilidades o características personales:

Figura 4.

Componentes de la inteligencia emocional según Goleman



Nota. Adaptado de Goleman (2018)

Por tanto, la inteligencia emocional requiere el desarrollo de aspectos relativos a la conciencia personal, a la capacidad de manejar las propias emociones y automotivarse, aspectos que recuerdan las teorías de Salovey y Mayer y la inteligencia intrapersonal de Gardner, pero

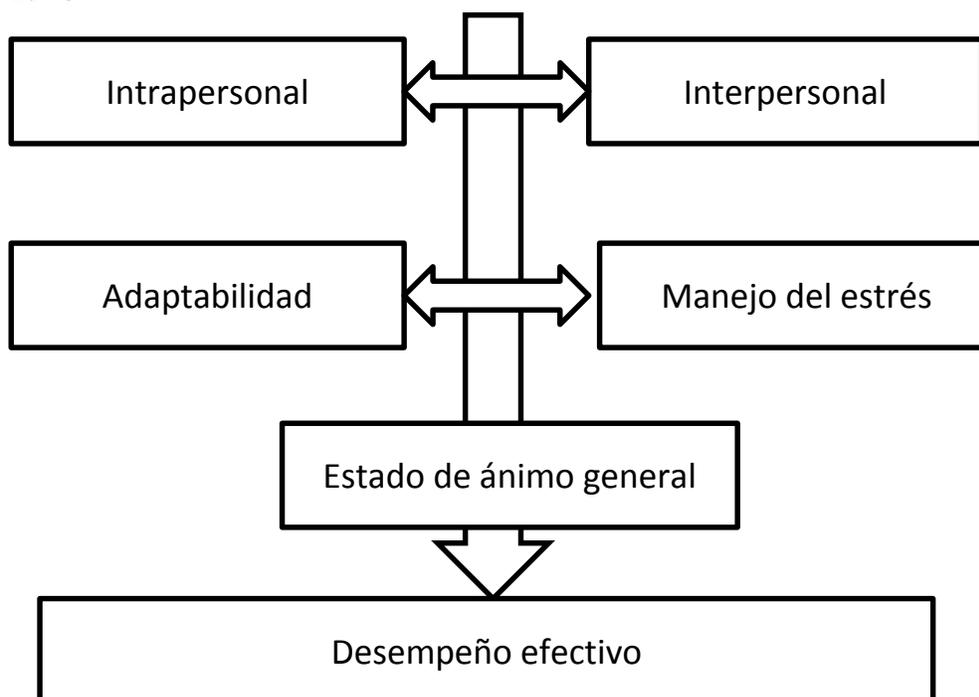
Goleman (2018) añade aspectos que tienen mayor peso en el ámbito empresarial, como la conciencia social y la habilidad social, que si bien pueden relacionarse con la inteligencia intrapersonal, involucran otros elementos como el liderazgo, la predisposición de servicio, o el trabajo en equipo. Entre otros aspectos.

Inteligencia emocional según Reuven Bar-On

Reuven Bar-On propone su modelo años después de Salovey y Mayer (1990), y lo denomina como inteligencia no-cognitiva. Este enfoque es considerado por su autor como más comprensivo e inclusivo pues abarca al conjunto de habilidades emocionales, personales y sociales y destrezas que influyen en la habilidad de enfrentar de manera efectiva las demandas y presiones del entorno (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 2000).

Los factores clave en este modelo se muestra en la siguiente figura:

Figura 5.
Modelo de Bar-On



Nota. Adaptado de (Zoromba, Abdellatif, Hussien, & Hamed, 2015)

En la figura se observa los factores que tienen relación directa entre ellos, los factores intrapersonales con los interpersonales, la adaptabilidad con el manejo del estrés, y todos estos influyen sobre el estado de ánimo general.

Bar-On, et al. (2000) define a estos factores de la siguiente manera:

- Capacidad intrapersonal: la capacidad de ser consciente y entenderse a sí mismo, las propias emociones y expresar los propios sentimientos e ideas.
- Habilidades interpersonales: la capacidad de ser consciente, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, también se asocia con la capacidad para establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias y responsables con otros.
- Adaptabilidad: la capacidad de verificar los sentimientos de uno con señales externas objetivas y evaluar con precisión la situación inmediata, de alterar de manera flexible los sentimientos y pensamientos de uno con situaciones cambiantes, y resolver problemas personales y problemas interpersonales.
- Estrategias de manejo del estrés: la capacidad de lidiar con el estrés y controlar las emociones fuertes,
- Factores motivacionales y del estado de ánimo general: la capacidad de ser optimista, disfrutar uno mismo, y sentir y expresar sentimientos positivos.

Dimensiones

Dimensión Intrapersonal (CIA):

Bar-On (2006) definió este componente como la habilidad de reconocer y controlar nuestras propias emociones. Es así que, aquellas personas capaces de identificar sus propias emociones son capaces de regularlas en beneficio de sí mismo (Goleman, 2010).

Tabla 1.

Dimensión Intrapersonal

Dimensión	Indicadores	Definiciones
Intrapersonal	Autoestima-Autoreforzo	Ser consciente, comprenderse, aceptarse y respetarse a uno mismo. Ej. En cuanto a mis puntos buenos y malos, me siento bien conmigo mismo.
	Autoconciencia emocional	Reconocer y comprender los propios sentimientos.
	Asertividad	Expresar sentimientos, creencias y pensamientos y defender los derechos propios de una manera no destructiva. Ej. Cuando estoy enojado con los demás, puedo contárselo
	Independencia	Ser autodirigido y autocontrolado en sus pensamientos y acciones y estar libre de dependencia emocional. Ej. Parece que necesito a otras personas más de lo que ellos me necesitan a mí.
	Autorrealización	Darse cuenta de las capacidades potenciales de uno. Ej. Intento continuar y desarrollar aquellas cosas que disfruto.

Nota. Elaboración propia a partir de Dawda y Hart (2000) y (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 2000)

Dimensión Interpersonal (CIE)

Bar-On (2006), definió este componente como la habilidad de reconocer las emociones, sentimientos y necesidades de los demás. Esto a su vez permite contar con la ventaja de conseguir futuras relaciones satisfactorias (Duque et al., 2017).

Tabla 2.*Dimensión Interpersonal*

Dimensión	Indicadores	Definiciones
Interpersonal	Empatía	Ser consciente, comprender y apreciar los sentimientos de los demás
	Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que se caracterizan por la cercanía emocional y por dar y recibir afecto. Ej. Mis relaciones cercanas significan mucho para mí y para mis amigos
	Responsabilidad Social	Demostrarse a sí mismo como un miembro colaborador, contribuyente y constructivo del grupo social al que se pertenece. Ej. Me gusta ayudar a la gente.

Nota. Elaboración propia a partir de Dawda y Hart (2000) y (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 2000)

Dimensión Adaptabilidad (CAD):

Bar-On (2006), señaló que la adaptabilidad es la capacidad que poseen las personas para enfrentar dificultades y problemas presentados en su entorno.

Tabla 3.*Dimensión Adaptabilidad*

Dimensión	Indicadores	Definiciones
Adaptabilidad	Solución de problemas	Identificar y definir problemas, así como generar e implementar soluciones potencialmente efectivas. Ej. Cuando trato de resolver un problema, miro cada posibilidad y luego decido cuál es la mejor manera.
	Prueba de la realidad	Evaluar la correspondencia entre lo que se experimenta subjetivamente y lo que existe objetivamente. Ej. Puedo salir fácilmente de mis sueños y sintonizarme con la realidad de la situación inmediata.
	Flexibilidad	Ajustar las emociones, los pensamientos y el comportamiento de uno a situaciones y condiciones cambiantes. Ej. Me resulta fácil adaptarme a las nuevas condiciones.

Nota. Elaboración propia a partir de Dawda y Hart (2000) y (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 2000)

Dimensión Manejo de estrés (CME)

Para Bar-On (2006), este componente es la capacidad para enfrentar situaciones adversas sin perder el control de las emociones.

Tabla 4.

Dimensión Manejo del Estrés

Dimensión	Indicadores	Definiciones
Manejo del Estrés	Tolerancia al estrés	Resistir eventos adversos y situaciones estresantes sin "desmoronarse" al enfrentar activa y positivamente el estrés. Ej. Sé cómo lidiar con problemas molestos.
	Control de los impulsos	Resiste o retrasa un impulso, impulso o tentación de actuar. Ej. Tiendo a explotar de ira con facilidad.

Nota. Elaboración propia a partir de Dawda y Hart (2000) y (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 2000)

Dimensión Estado de ánimo en general (CAG):

Bar-On (2006), definió esta dimensión como la capacidad de disfrutar la vida y sentir satisfacción, contribuyendo al logro mejores resultados en general.

Tabla 5.

Estado de Ánimo

Dimensión	Indicadores	Definiciones
Estado de ánimo	Felicidad	Sentirse satisfecho con la propia vida, disfrutar de uno mismo y de los demás, y divertirse. Ej. Estoy satisfecho con mi vida
	Optimismo	Mirar el lado positivo de la vida y mantener una actitud positiva, incluso ante la adversidad

Nota. Elaboración propia a partir de Dawda y Hart (2000) y (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 2000)

Instrumentos de medición

El desarrollo de un modelo de inteligencia emocional por parte de Salovey y Mayer (1990) tuvo por objetivo promover su análisis desde una óptica científica, lo que demanda de un constructo que sea medible. A partir de entonces, surgieron diversos instrumentos para la medición de la inteligencia emocional. O'Boyle, et al. (2011) identificó los siguientes instrumentos:

- MSCEIT: *Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test 1. 1* o Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso versión 1.1. Evalúa la inteligencia emocional como un constructo compuesto por: 1) Percepción emocional, 2) Facilitación emocional, 3) Comprensión emocional y 4) Manejo emocional. (Mayer, Salovey, & Caruso, 1999). Posteriormente fue actualizado por parte de sus autores en la versión 2.0 (Mayer J. , Salovey, Caruso, & Sitarenios, Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0, 2003).
- SREIT: self-report emotional intelligence test o Test de inteligencia emocional autoaplicable. Posee una estructura unidimensional, es decir, que sus resultados no pueden analizarse en función de distintas dimensiones, sino como un resultado total de inteligencia emocional. (Craparo, Magnano, & Faraci, 2014).
- SUEIT: Swinburne University Emotional Intelligence Test o Test de inteligencia emocional de la Universidad de Swinburne. Este test esta direccionado a poblaciones de entre 12 a 19 años y evalúa cuatro dimensiones: Expresión y reconocimiento emocional, Comprensión de las emociones de los demás,

Cognición directa de las emociones y Manejo y control emocional. (Luebbbers, Andrew, & Stough, 2007)

- WLEIS: Wong and Law Emotional Intelligence Scale o Escala de inteligencia emocional de Wong y Law. Es un cuestionario autoaplicable basado en la teoría de Mayer y Salovey (Extremera, Rey, & Sánchez-Álvarez, 2019).
- EQ-I de Bar-on o Cuestionario de inteligencia emocional, el cual se compone de 133 ítems. También existe una versión reducida con 28 ítems validada por López, Pulido y Berrios (2014) .

Cabe destacar que, según O'Boyle, et al. (2011), el instrumento que es utilizado con mayor frecuencia en los estudios que revisó en su artículo, fue el EQ-I. Por lo mismo, para este estudio se trabajó con su versión reducida.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Concepciones y definiciones

La satisfacción laboral es un concepto que busca expresar el grado de motivación y compromiso que el trabajador siente respecto a su trabajo. Marin y Placencia (2017) consideran a la satisfacción laboral como el estado emocional positivo, que se produce por la percepción y las experiencias que experimenta cada trabajador, y por el balance entre “el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña” (p. 43). Desde esta perspectiva, la satisfacción se produce cuando el trabajador percibe y experimenta situaciones positivas en el trabajo. Para Pujol y Dabos (2018) la satisfacción laboral se relaciona con el comportamiento organizacional y la psicología laboral, donde toma importancia este concepto como un factor

que está vinculado a la efectividad organizacional, al compromiso organizacional, al desempeño o a la motivación.

Para Fisher (2000) la satisfacción laboral es descrita, con frecuencia como una respuesta afectiva al trabajo, pero medida usualmente como una evaluación cognitiva de las características laborales. Por el contrario, Weiss (2002) señala que no puede limitarse el concepto de satisfacción laboral al afecto que pueda sentirse por el trabajo, y propone separar el concepto en tres constructos que definen la satisfacción laboral: juicios evaluativos sobre trabajos, experiencias afectivas en el trabajo y creencias sobre el trabajo. En todo caso, la satisfacción es una respuesta afectiva o racional a las características existentes en el trabajo que son afines o se contraponen a sus intereses. Si los elementos que definen su trabajo, son opuestos a lo que espera, el trabajador se sentirá insatisfecho y desmotivado.

Esta relación entre motivación y satisfacción es directa según Pujol y Dabos (2018), quienes realizaron una revisión sistemática de múltiples artículos sobre satisfacción laboral. Los autores encontraron diversos estudios que consideran a los factores o características motivacionales como aquellas que tienen una mayor correlación con una alta satisfacción laboral, mientras que aspectos como estrés o falta de autonomía se relacionan con una baja satisfacción.

Cabe señalar en este punto a Marín y Placencia (2017), que señalan a la motivación como el estado mental que permite mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, y que, desde la teoría Bifactorial de Herzberg (citado en Bentley, et al., 2013), se ve influida por factores higiénicos (propios del ambiente de trabajo) y motivacionales (sobre la satisfacción del personal respecto del trabajo). De acuerdo con la teoría bifactorial los factores higiénicos pueden desmotivar al trabajador si estos se encuentran aplicados de manera incorrecta en el entorno laboral, y por ende causan insatisfacción, sin embargo, si se presentan de manera

adecuada no tienen un efecto sobre la motivación o la satisfacción, pues se trata de características que el trabajador espera que formen parte de su trabajo, como, por ejemplo, un puesto cómodo, iluminación correcta, entre otros. En cambio, los factores motivacionales, motivan y satisfacen al trabajador cuando son aplicados.

Bienestar

Para entrar a satisfacción laboral, previamente es importante comprender el término de bienestar, el cual es entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades básicas existentes en el ser humano, tales como son: salud, alimentación, vivienda, trabajo, educación entre otros que se consideran como indispensables para nuestra vida diaria (De la Cruz, 2019). En base a lo mencionado, Aguilar y Surdez (2011) consideran que el bienestar social y personal están muy relacionados, ya que afirman que el bienestar social hace referencias a aspectos como mejores ingresos, empleo satisfactorio, buena salud; mientras que el bienestar individual está conformado por aspectos sociales, psicológicos y espirituales.

Motivación

La motivación es una de las variables más relevantes inherentes al trabajo que influyen en la satisfacción laboral (Condori, 2018). Por lo tanto, para comprender de mejor forma lo que significa satisfacción laboral, es recomendable revisar las bases de las teorías motivacionales, ya que se puede decir que desde la motivación se inician los estados de satisfacción o insatisfacción laboral. En base a lo mencionado, Hickel (2014) considera que la motivación es el impulsor por el cuál un individuo se enfoca hacia el cumplimiento cierto objetivo, cuyo logro satisfará la necesidad generada. Por su parte, Masacon y Lara (2017) la describen como un factor emocional

básico para el individuo, pues estar motivado significa rendir mejor sin sentir el esfuerzo adicional independientemente de realizar tareas personales, laborales y/o profesionales.

Aproximación histórica de satisfacción laboral

De acuerdo con García (2010) los antecedentes de la satisfacción laboral pueden rastrearse al año 1927, cuando Elton Mayo realizó varios experimentos con trabajadores de la Western Electric Company observando los efectos de los aspectos físicos del entorno laboral sobre la productividad del personal, y determinando que la mejora se producía no solo por cambios realizados en condiciones físicas, sino por la motivación que les producía saber que estaban siendo evaluados, lo que mejoró su satisfacción. Sin embargo, el término satisfacción como tal es utilizado por Hoppock en 1935 según Viamontes y García (2010), quien observó una relación implícita y explícita entre la satisfacción y el desempeño laboral.

En 1943 Maslow propone una jerarquía de necesidades (fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y autorrealización) que se relacionan con la satisfacción y motivación del trabajador según De la Cruz (2019), y Viamontes y García (2010) explican que en 1959 Herzberg propone la teoría de dos factores, que considera la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos que afectan o aumentan la motivación laboral estrechamente relacionada con la satisfacción.

Según García (2010) otros autores que han abordado la satisfacción laboral fueron Locke en 1976, que la definió como una respuesta emocional por parte del individuo hacia sus actividades laborales, y Robbins en 1998, quien la consideró como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. En años posteriores el concepto se popularizó y fue objeto de estudio de múltiples investigaciones hasta la actualidad, sin embargo, sus bases teóricas siguen siendo los autores expuesto hasta este punto.

Con relación a la inteligencia emocional, destacan los enfoques de Maslow y Locke. La teoría de Maslow considera un nivel de necesidades físicas y biológicas, y varios niveles de necesidades sociales y emocionales (seguridad, estima, autorrealización), mientras Locke considera la satisfacción una respuesta emocional, en ambos casos, estas posturas pueden relacionarse directamente con la inteligencia emocional del individuo.

Bases teóricas

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría de las necesidades fue propuesta por Abraham Maslow (1943) como una forma de explicar la motivación humana dentro del comportamiento. Castro (2018) explica que Maslow observó al trabajar con primates, que ciertas necesidades prevalecían sobre otras, no obstante en el caso de los animales se trataba de aire, alimento y sexo. Posteriormente Maslow analizó el comportamiento en seres humanos e identificó cinco grupos de necesidades: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización según señalan Ramírez y Rodríguez (2017).

Las necesidades fisiológicas están asociadas con la supervivencia y definidas por tres características: origen somático al generarse o manifestarse de manera corporal, independencia pues se satisfacen de manera independiente unas de otras, y potencia pues unas poseen mayor fuerza respecto a otras como la alimentación o el sueño de acuerdo con Castro (2018). El resto de las necesidades se asocian con aspectos emocionales o sociales. Según Medeiros, y otros (2019) Maslow sugiere que la motivación en la vida puede ser descrita como el escalar una pirámide de diferentes niveles, cada uno representando una estructura de necesidades. Así, los bebés estarían motivados por necesidades básicas como las fisiológicas y posteriormente prevalecerán las de seguridad. A medida que el infante crece van adquiriendo importancia las necesidades de afiliación y estima, y ya en la adolescencia y la adultez surge las necesidades de

autorrealización. No obstante, esto no implica que todo adulto que siente esta necesidad llega a alcanzarla, por lo que Maslow sugiere que si una necesidad básica queda frustrada puede dar lugar a psicopatologías.

Por tanto, la teoría de las necesidades de Maslow puede asociarse a la satisfacción del trabajador cuando este no puede satisfacer varias de sus necesidades y que están asociadas al trabajo, el cual puede influir desde sus necesidades fisiológicas, si su sueldo no le alcanza para alimentación y vivienda, por ejemplo; hasta la autorrealización si no existen posibilidades en su empresa de realizar una carrera o ascender.

Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg

También llamada teoría de “Motivación e Higiene” propuesta por Herzberg (1959), esta teoría se enfoca principalmente en el contexto laboral, la cual comprende los factores intrínsecos (motivacionales) y factores extrínsecos (higiene), mismos que inciden en el individuo, ya sea en el desarrollo de sus actividades de trabajo, trato con el cliente y/o espacio en el que se desenvuelva. En concordancia Warr, Cook y Wall (1979) mencionan que ésta teoría abarca la satisfacción laboral general y permite visualizar aquellos aspectos que causan satisfacción mediante los factores intrínsecos; mientras que la insatisfacción se la puede visualizar mediante los factores extrínsecos, es decir los factores intrínsecos son los que van a elevar la satisfacción, mientras que la ausencia de los factores extrínsecos causará insatisfacción (Hickel, 2014).

Los factores extrínsecos o de higiene son externos, estos no están bajo el control de los individuos, además se encuentran localizados en el entorno que rodea a las personas y producen insatisfacción cuando no son administrados de forma efectiva; en el ámbito laboral estos pueden ser: salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo, estilos de dirección de la empresa, calidad de supervisión y relaciones interpersonales; mientras que los factores

intrínsecos si están bajo el control de los individuos, ya que están relacionados con la motivación y generan satisfacción, mismos que están dados por: tareas estimulantes, logro de metas, desarrollo en el trabajo, responsabilidad y reconocimiento (Arias-Gallegos & Arias-Cáceres, 2014).

Dimensiones

Dimensión Factores Intrínsecos

Chiavenato (2009) parte de la teoría de Herzberg y señala que los factores motivacionales o factores intrínsecos, se vinculan con las características del cargo y con la descripción de tareas. Para Herzberg, es importante separar los factores que causan satisfacción de los que causan insatisfacción, por lo que toma a los factores intrínsecos como aspectos que están asociados a la tarea que se realiza y en los que su ausencia no genera insatisfacción, pero su presencia si satisface al trabajador según Madero (2019).

De acuerdo con Sayes (2017) los factores motivacionales son generalmente cinco, como se muestra en la Tabla 6:

Tabla 6.

Dimensión Factores Intrínsecos o Motivacionales

Dimensión	Indicadores	Definición
Factores Intrínsecos o Motivacionales	Reconocimiento laboral	Está asociado al reconocimiento del trabajo bien hecho, ya sea mediante un reconocimiento verbal o material .
	Logro o cumplimiento de metas	Referente a la posibilidad de que el trabajo sea acorde a las habilidades y personalidad del trabajador, es decir, la posibilidad de hacer actividades que le agraden
	Responsabilidad	Considerando aspectos como la inclusión del empleado en la toma de decisiones empresarial, o en evidenciar la importancia de su trabajo para la empresa mediante los compromisos, y tareas a su cargo

Dimensión	Indicadores	Definición
	Tareas estimulantes o trabajo interesante	En este caso intervienen las funciones asignadas a un puesto laboral, la posibilidad hacerlas con libertad y el hecho de que presenten un desafío superable para el trabajador.
	Desarrollo en el trabajo	Toma relevancia la formación o capacitación que recibe en la organización, y las posibilidades hacer carrera profesional en la empresa.

Nota: Elaboración propia a partir de Arias-Gallegos y Arias-Cáceres (2014), y Sayes (2017)

Considerando estos aspectos, las pymes locales no suelen poseer los recursos o disposición para asegurar que todos estos factores se cumplen, lo que no produce insatisfacción por su ausencia según Herzberg (Madero, 2019), pero el trabajador tampoco estará satisfecho. Elementos como responsabilidades y tareas estimulantes pueden formar parte de una pyme, pero desarrollo del trabajo, reconocimiento laboral y logro o cumplimiento de metas pueden ser aspectos que no se perciban de manera directa, por un lado, dado el carácter informal de una gran parte de las pymes, por otro, por los recursos limitados o una estructura jerárquica de pocos niveles y en los que no se presenta con frecuencia la oportunidad de desarrollar una carrera.

Dimensión Factores Extrínsecos

Chiavenato (2009), parte de la teoría de Herzberg y manifiesta que los factores higiénicos o extrínsecos se encuentran en el entorno donde se desenvuelven las personas y contemplan los requerimientos dentro de su trabajo, es decir dichos requerimientos son gestionados y decididos por la organización. De la misma forma Arias-Gallegos y Arias-Cáceres (2014) considera que los factores higiénicos están fuera del control de los colaboradores, los

cuales son: salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo, políticas o estilos de liderazgo, calidad de supervisión, relaciones interpersonales.

De acuerdo con Madero (2019) si los factores motivacionales satisfacían al trabajador cuando estaban presentes, los factores extrínsecos no poseen un impacto positivo si se manifiestan, pues constituyen las condiciones mínimas que el trabajador espera que formen parte del trabajo. Por tanto, cuando están ausentes si generan insatisfacción:

Tabla 7.
Factores Extrínsecos o Higiénicos

Dimensión	Indicadores	Definición
Factores Extrínsecos o Higiénicos	Salario	El trabajador espera que el salario sea coherente con la labor realizada, y que se cumpla lo establecido en el contrato. Además, se presentan en este apartado las comisiones o bonificaciones asociadas a su puesto.
	Seguridad en el empleo	De acuerdo con Sayes (2017) la seguridad en el empleo se manifiesta en forma de estabilidad laboral y en un desempeño adecuado registrado en las evaluaciones
	Condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo están asociadas al entorno físico y al grado de comodidad o pertinencia de los recursos y equipamiento para realizar su labor. Si le aseguran la limpieza, higiene y salubridad, pero también si cuenta con todos los materiales necesarios.
	Políticas o estilos de liderazgo	En este caso se asocia al cumplimiento de contrato y leyes laborales, al respeto por los horarios de trabajo, al cumplimiento de normativa y reglamentos internos, y al papel de los líderes empresariales
	Calidad de supervisión	La calidad de supervisión se entiende como el grado de apoyo que las autoridades prestan al personal, y por la manera en que el jefe realiza la supervisión
	Relaciones interpersonales	En este sentido, el trabajador espero un ambiente adecuado y un trato respetuoso con sus superiores y compañeros de trabajo. Sayes (2017) menciona en este apartado a la igualdad y justicia en el trato.

Nota: Elaboración propia a partir de Arias-Gallegos y Arias-Cáceres (2014) y Sayes (2017)

A diferencia de los factores motivacionales, estos factores de higiene, deberían estar presentes en todas las organizaciones, sean pymes o grandes empresas, por lo mismo, si se considera la naturaleza de las pymes puede estimarse que mientras mayor sea su manejo administrativo de carácter informal, es más seguro que alguno de estos aspectos se descuide, lo que afectaría el grado de insatisfacción.

Instrumentos de medición de la satisfacción laboral

Con relación a la medición de la Satisfacción laboral Rangel, et al (2018), en un estudio sistemático con 154 papers, encontró 62 diferentes instrumentos aplicados para la evaluación de esta variable. Entre los más utilizados se mencionan los siguientes:

- JSS: Job Satisfaction Survey de Spector (1985), consistente en una escala con 36 ítems, que mide nueve facetas del trabajo en una escala de Likert de 6 grados. Las nueve facetas medidas son: Pago, promoción, supervisión, beneficios complementarios, recompensas contingentes (recompensas basadas en el desempeño), procedimientos operativos (reglas y procedimientos obligatorios), compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación (Spector, 1997).
- MSQ: Minnesota Job Satisfaction Questionnaire. Cuestionario elaborado por un equipo de la Universidad de Minnesota, cuenta con versión larga y corta. En esta última maneja 20 ítems que hacen referencia a cada una de las 20 dimensiones utilizadas en la versión larga. Estas dimensiones son: Utilización de habilidades, logros, actividad, promoción, autoridad, políticas laborales, compensación, compañeros de trabajo, creatividad, independencia, valores morales, reconocimiento, responsabilidad, seguridad, estatus social, seguridad social,

supervisión - relaciones humanas, supervisión – técnica, variedad y condiciones de trabajo (Universidad de Minnesota, 2021).

- Cuestionarios S10/12, S20/23 y S4/82. La versión S4/82 es un cuestionario con 82 ítems en una escala de Likert de 7 niveles. Las versiones S10/12 y S20/23 son cuestionarios reducidos de 12 y 23 preguntas respectivamente, obtenidos mediante análisis factorial (Meliá & Peiró, 1998). Overall Job Satisfaction Scale: Escala desarrollada por Warr, Cook y Wall (1979) quienes toman la teoría de Herzberg, y asumen que los factores higiénicos son fuentes de satisfacción extrínseca, y los factores motivadores como fuentes de satisfacción intrínseca . El cuestionario está conformado por 15 ítems medibles en base a una escala de Likert (muy Satisfecho=7 a muy Insatisfecho=1) agrupados en dos sub-dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos con resultados previamente validados y confiables con un alpha de Cronbach de 0.76 (Arias-Gallegos & Arias-Cáceres, 2014).

Marco referencial

Con relación al tema de estudio se pueden señalar los siguientes estudios hallados en diversos repositorios digitales:

Condori N. (2017) en *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017* realizó una investigación descriptiva y correlacional con 44 trabajadores del sector de la salud. Entre los resultados Condori N. (2017) halló que un 68,2% de la población presentó un nivel medio de inteligencia emocional, el 20,5% un nivel bajo y solo el 11,4% un nivel alto; en contraste la satisfacción laboral mostró un 86,4% medianamente satisfecho, y el 13,6% un nivel insatisfecho. La correlación entre ambas variables

arrojó un valor de 0,434, por lo cual la autora concluye que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal.

Muela (2017) en *La Inteligencia Emocional y su incidencia en la Satisfacción Laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S.A.* realizó una investigación con 44 trabajadores. Los resultados mostraron que el 55% de trabajadores poseía una inteligencia emocional media, el 39% alta, el 5% muy alta y el 2% baja. En cuanto a satisfacción laboral el 61% se muestra satisfecho, el 16% muy satisfecho, el 18% poco satisfecho y el 5% insatisfecho. La correlación se calculó en este caso mediante chi cuadrado, el cual permitió aceptar la hipótesis planteada por la autora, en la que señala que la inteligencia emocional es un factor de influencia sobre la satisfacción laboral.

Moral y Ganzo (2018) en *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*, realizaron un estudio con 214 participantes de diversas profesiones. Los autores hallaron que las dimensiones de Inteligencia emocional que muestran mayores niveles de asociación con la Satisfacción laboral son estado de ánimo (0.366 con satisfacción intrínseca), adaptabilidad (0.309 con satisfacción intrínseca) y, sobre todo, inteligencia interpersonal (0.419 con satisfacción intrínseca, 0.325 con satisfacción con ambiente físico, y 0.316 con supervisión). Por tanto, los autores confirman una relación moderada entre variables.

Cáceres (2018) en *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad provincial de Arequipa* realizó un estudio con 137 trabajadores del sector público. Entre los resultados encontró niveles de inteligencia emocional bajos en el 43,8% de casos, 31,4% muy bajos, 15,3% en un nivel medio y 8,8% marcadamente bajos. En cambio la satisfacción laboral mostró en el nivel medio un 49,6%, 26,3% insatisfechos, 14,6% satisfechos, 8% insatisfechos, y 1,5% muy satisfechos. La correlación calculada fue de 0,733 entre ambas variables. Las dimensiones con mayor correlación fueron inteligencia emocional intrapersonal

con significación de tareas (S.L.) con un valor de 0,403; adaptabilidad (I.E.) con reconocimiento personal (S.L.) con 0,391 e inteligencia emocional interpersonal con condiciones de trabajo (S.L.) con 0,380.

Delgado (2018) en *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto" de Moquegua-2018* investigó a 67 servidores públicos. La autora encontró que un 60% mostraban indicadores de inteligencia emocional muy frecuentes y el 39% siempre; mientras que satisfacción laboral arrojó un 67% de trabajadores casi siempre satisfechos, y un 30% siempre satisfechos. La correlación entre las variables mostró un resultado de 0,744. El valor también fue elevado entre inteligencia emocional y condiciones de trabajo con 0,737, fue de 0,588 con significancia de la tarea y de 0,495 con beneficios económicos.

Marco conceptual

Adaptabilidad: la capacidad de verificar los sentimientos de uno con señales externas objetivas y evaluar con precisión la situación inmediata (Zavala & López, 2012).

Asertividad: Capacidad de expresar de forma efectiva y constructiva los sentimientos, opiniones y pensamientos propios (Brito, Santana, & Pirela, 2019).

Autoconcepto: Capacidad del individuo de percibirse a sí mismo de aceptarse y respetarse (Brito, Santana, & Pirela, 2019).

Empatía: Capacidad de poder reconocer y comprender como se sienten los demás, de ponerse mentalmente en su lugar y sensibilizarse ante las necesidades ajenas (Brito, Santana, & Pirela, 2019).

Inteligencia emocional: Según Arrabal (2018) la inteligencia emocional es la capacidad de aceptación y gestión consciente de las emociones propias, considerando la importancia que suscitan en las decisiones y pasos dados durante la vida.

Inteligencia interpersonal: Entendida como la habilidad de una persona para entender el estado de ánimo de quienes la rodean según (Güell, 2013).

Inteligencia intrapersonal: Capacidad para reconocer y comprender diversas emociones y sentimientos personales, y para poder regularlos y usarlos como guía del comportamiento (Güell, 2013).

Inteligencia social: Habilidad de entender y manejar a los demás (Fragoso-Luzuriaga, 2015).

Inteligencia: La RAE define a la inteligencia como la capacidad de entender, comprender o de resolver problemas (Real Academia Española, 2020).

Inteligencias múltiples: Según Duque (2012) consiste en una teoría psicológica elaborada por el psicólogo Howard Gardner, que sugiere la existencia de múltiples tipos de inteligencias que influyen en la capacidad de una persona de desenvolverse o hacer frente a dificultades de diversos ámbitos, áreas o campos.

Motivación: Estado mental que permite mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo (Marín & Placencia, 2017).

Satisfacción laboral: Se entiende por satisfacción laboral al estado emocional positivo, que se produce por la percepción y las experiencias que experimenta cada trabajador, y por el balance entre el papel que quiere realizar y el que en realidad desempeña (Marín & Placencia, 2017).

Capítulo II

Marco metodológico

Enfoque de investigación

La investigación de enfoque cuantitativo representa una secuencia de procesos que se deben desarrollar con rigor, en el que todo parte desde una idea, seguido del planteamiento del problema, revisión literaria y desarrollo del marco teórico, se visualiza el alcance que tendrá el estudio, así como también se elaborarán las hipótesis y se definirán las variables de estudio, posteriormente se hará énfasis en el diseño de investigación, se definirá y seleccionará la muestra, que servirá para la recolección de datos, mismos que serán medidos y analizados mediante métodos estadísticos, a fin de elaborar un reporte con los resultados obtenidos que permitirán emitir las conclusiones de la investigación.

Por lo tanto, la presente investigación será de enfoque cuantitativo, pues se pretende observar y recolectar información del fenómeno en nuestra unidad de análisis, para de tal forma comprobar las hipótesis planteadas y verificar si la inteligencia emocional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en las pymes manufactureras alimenticias del DMQ. En base a lo mencionado, tomando como referencia la información recolectada a partir de la muestra previamente calculada mediante el cálculo de fórmulas válidas se podrá generalizar los resultados a la población determinada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los datos recopilados permiten cuantificar el grado de satisfacción laboral y de inteligencia emocional, aspecto que ayuda en la aplicación de estadística correlacional, con la finalidad de demostrar la presencia de una asociación entre dichas variables.

Diseño de la investigación

Para Hernández et al. (2014) el diseño de la investigación corresponde al camino planteado o estrategias que se utilizarán para recolectar toda la información necesaria que permitirá dar respuesta al problema de investigación planteado, así como también permite comprobar las hipótesis formuladas en la investigación. En base a lo mencionado, la selección adecuada del diseño, otorgará resultados valiosos que aporten a la investigación y serán un aporte significativo para generar conocimiento. Es así que, el diseño de esta investigación será no experimental de corte transversal, debido a que no se requerirá manipular ninguna de las variables de estudio, sino que únicamente se las observará en su estado natural en un momento determinado en el tiempo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Por su tipología de investigación

Por su finalidad

La finalidad de la investigación aplicada es utilizar los conocimientos adquiridos de forma teórica y empírica para contribuir en la solución de problemas de la sociedad o de sectores productivos en una economía (Lozada, 2014). Para tal efecto la finalidad del presente estudio es aplicada, ya que busca determinar la incidencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, de esta manera mediante los resultados obtenidos, se busca establecer las pautas adecuadas a aquellos elementos que requieren reforzamiento o recomendaciones, así como contribuir con estrategias a los directivos que ayuden a mejorar la inteligencia emocional de las pymes manufactureras alimenticias del DMQ y que incida favorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores y así tener mejor efectividad en las organizaciones objeto de estudio.

Por las fuentes de información

Según García (2016) los estudios mixtos comprenden la utilización de fuentes primarias y secundarias. Es así que, el presente estudio es de carácter mixto.

En primera instancia, el presente trabajo de investigación tomo las fuentes secundarias corresponden a las bases de datos estadísticas tales como INEC, SRI, Supercias; además de información obtenida en artículos científicos, revistas, libros y otras investigaciones realizadas previamente, que ayudaron a tener un conocimiento sustentado sobre las variables de nuestro tema y objeto de estudio, información obtenida en repositorios académicos digitales, de universidades del país, a diversas plataformas de investigación (Science Direct, Dialnet, Google Académico, Scielo y Redalyc).

Luego de tener sustentada la parte teórica y conocer la realidad de nuestro objeto de estudio, se procedió a utilizar información primaria, mediante la aplicación de dos cuestionarios a los trabajadores que laboran en las PYMES del sector manufacturero alimenticio del DMQ para la medición de las variables “inteligencia emocional” y “Satisfacción laboral” y posteriormente determinar la relación existencial entre ambas.

Por la unidad de análisis

Debido a la situación sanitaria actual ocasionada por el COVID-19, el levantamiento de los datos se los obtendrá mediante encuestas digitales a los trabajadores de las Pymes de la industria manufacturera alimenticia del DMQ”, pues esto permitirá obtener un análisis basado en la situación actual de nuestro objeto de estudio; las cuales arrojarán información de carácter primario, información que ayudará comprobar el comportamiento de las variables planteadas en la investigación, para que en base a los resultados obtenidos establecer estrategias como parte de solución a la problemática planteada.

Por su alcance

En cuanto al alcance de estudio será descriptivo-correlacional, ya que se espera describir detalladamente las variables Inteligencia emocional y Satisfacción laboral, destacando sus características, rasgos y niveles. Además los datos recopilados permitirán cuantificar el grado de satisfacción laboral y de inteligencia emocional, con la finalidad de demostrar la presencia de una asociación entre dichas variables.

Población y Muestra

Población

La población es el conjunto total de individuos o sujetos sobre los que se realiza una investigación de acuerdo con Ñaupas y otros (2019), no obstante, estos sujetos pueden ser tanto personas como organizaciones. En este estudio, la población está conformada por trabajadores de las empresas de producción de alimentos de la industria manufacturera, para lo cual se han tomado los datos del Directorio de Empresas del INEC, en su versión del año 2019 pues al momento de desarrollar esta investigación no se han publicado actualizaciones más recientes.

De acuerdo con el INEC (2019), en el año 2019 se registraron 882.766 empresas en el país, de las cuales 215.644 pertenecen a la provincia de Pichincha. No obstante, de este total 74.265 pertenecen a industrias manufactureras a nivel nacional y 19.617 a Pichincha como muestra la Tabla 7:

Tabla 7.

Total empresas nacionales y provincia de Pichincha, por sector económico

Año		Provincia Pichincha	Total Nacional
2019	Sectores Económicos	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	6194
		Explotación de Minas y Canteras	340
		Industrias Manufactureras	19617
		Comercio	65654
			299231

Año	Provincia Pichincha	Total Nacional
Construcción	7759	29633
Servicios	116080	393273
Total	215644	882766

Nota. Tomado de INEC (2019)

De este total solo se consideró las empresas que producen alimentos, registradas con el código CIU.40 C10, lo que da una cantidad de 15.324 empresas a nivel nacional, 3.350 en la provincia de Pichincha y 2826 en el cantón Quito:

Tabla 8.

Empresas que elaboran productos alimenticios en Quito, Pichincha y en el país

	Cantón Quito	Pichincha	Nacional
Elaboración de productos alimenticios	2826	3350	15324

Nota. Tomado de INEC (2019)

A su vez, estas 2.826 empresas se dividen en 14 grupos según el producto de elaboración:

Tabla 9.

Principales grupos de empresas productoras de alimentos Cant

Elaboración de productos alimenticios	Casos	Porcentaje
Elaboración y conservación de carne.	98	3,5%
Elaboración y conservación de pescados, crustáceos y moluscos.	7	0,2%
Elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas.	216	7,6%
Elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal.	5	0,2%
Elaboración de productos lácteos.	142	5,0%
Elaboración de productos de molinería.	71	2,5%
Elaboración de almidones y productos derivados del almidón.	2	0,1%
Elaboración de productos de panadería.	1583	56,0%
Elaboración de azúcar.	84	3,0%
Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería.	187	6,6%
Elaboración de macarrones, fideos, alcuizcuz y productos farináceos similares.	14	0,5%

Elaboración de productos alimenticios	Casos	Porcentaje
Elaboración de comidas y platos preparados.	138	4,9%
Elaboración de otros productos alimenticios n.c.p.	254	9,0%
Elaboración de alimentos preparados para animales.	25	0,9%
Total	2826	100,0%

Nota. Tomado de INEC (2019)

El mayor grupo corresponde a elaboración de productos de panadería con el 56%, seguido de otros productos alimenticios n.c.p. con el 9%, siendo productos que no han sido clasificados previamente en el CIU; Elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas con el 7,6% y cacao, chocolate y productos de confitería con el 6,6%. El resto de grupos abarca entre un 5% o menos del total de empresas.

Del directorio se extrajeron también los datos referentes a los empleos registrados por estas empresas, de las cuales 1.012 empresas no registraron ningún empleo por lo que pueden tratarse de microempresas unipersonales. En la Tabla 10 se muestran los datos filtrados a pequeñas y medianas empresas A y B en la clasificación del INEC. En la primera columna se muestran la cantidad de empleos registrados, y en las tres columnas siguientes la cantidad de empresas que registró esta cantidad de empleos. Además, se presentan los datos del cálculo de empleados por tamaño de empresas. Por tanto, se registró que en el cantón Quito existen 275 pequeñas y medianas empresas dedicadas a la elaboración de productos alimenticios, a las cuales corresponden 4.788 trabajadores.

Tabla 10.*Número de empresas por empleos registrados, y total de empleos registrados*

	Número de empresas con plazas de empleo registrado				Número de empleos registrados				Total empleos
	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Mediana empresa "B"	Total empresas	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Mediana empresa "B"		
Empleo registrado	1	3	0	0	3	3	0	0	3
registrado	2	4	1	0	5	8	2	0	10
promedio	3	11	0	0	11	33	0	0	33
	4	17	1	0	18	68	4	0	72
	5	16	1	1	18	80	5	5	90
	6	12	0	0	12	72	0	0	72
	7	13	3	0	16	91	21	0	112
	8	14	0	0	14	112	0	0	112
	9	11	1	0	12	99	9	0	108
	10	21	1	0	22	210	10	0	220
	11	21	0	0	21	231	0	0	231
	12	9	0	0	9	108	0	0	108
	13	9	0	0	9	117	0	0	117
	14	7	0	0	7	98	0	0	98
	15	5	0	0	5	75	0	0	75
	16	7	3	0	10	112	48	0	160
	17	6	1	0	7	102	17	0	119
	18	4	2	1	7	72	36	18	126
	19	3	0	0	3	57	0	0	57
	20	0	3	0	3	0	60	0	60
	21	0	1	1	2	0	21	21	42
	22	5	5	0	10	110	110	0	220
	23	3	4	0	7	69	92	0	161
	24	1	0	0	1	24	0	0	24
	25	1	0	0	1	25	0	0	25
	26	3	0	0	3	78	0	0	78
	27	1	0	0	1	27	0	0	27
	28	1	1	0	2	28	28	0	56
	30	0	1	1	2	0	30	30	60
	32	0	0	1	1	0	0	32	32
	33	0	2	0	2	0	66	0	66
	35	0	1	0	1	0	35	0	35
	36	0	0	1	1	0	0	36	36
	37	0	1	0	1	0	37	0	37
	39	0	0	1	1	0	0	39	39
	40	0	1	0	1	0	40	0	40
	42	0	1	3	4	0	42	126	168

	Número de empresas con plazas de empleo registrado				Número de empleos registrados			
	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Mediana empresa "B"	Total empresas	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Mediana empresa "B"	Total empleos
43	0	0	1	1	0	0	43	43
45	0	0	2	2	0	0	90	90
46	0	1	1	2	0	46	46	92
52	0	0	1	1	0	0	52	52
56	0	0	1	1	0	0	56	56
58	0	0	1	1	0	0	58	58
61	0	1	1	2	0	61	61	122
64	0	1	0	1	0	64	0	64
67	0	0	1	1	0	0	67	67
75	0	0	1	1	0	0	75	75
84	0	1	1	2	0	84	84	168
86	0	0	1	1	0	0	86	86
87	0	0	1	1	0	0	87	87
89	0	0	1	1	0	0	89	89
100	0	0	1	1	0	0	100	100
105	0	0	1	1	0	0	105	105
128	0	0	1	1	0	0	128	128
177	0	0	1	1	0	0	177	177
Total	208	39	28	275	2109	968	1711	4788

Fuente: INEC (2019)

Es así que, la presente investigación tomará como población de estudio a 4.788 trabajadores de las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito, dato tomado del INEC (2019) a partir del Laboratorio de Dinámica Laboral Empresarial, así como también del Directorio empresarial de la Superintendencia de Compañías. En los cuales se procedió a clasificar y filtrar manualmente según el tamaño de las empresas, así como también de acuerdo a su codificación en función de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CIIU 4.0), obteniendo de esta forma la población requerida.

Muestra

Tamaño y tipo de muestreo Para la presente investigación se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a la situación emergente y sanitaria actual, en la cual la población de estudio son 4.788 trabajadores repartida en 275 pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito (INEC, 2019). Por tanto, se aplicó una fórmula para el cálculo de la muestra estadística:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

En la cual n representa la muestra a despejar. N es la población que en este caso 4788 trabajadores. 'z' es el valor de distribución z correspondiente al nivel de confianza que, en este caso, se definió en un 95%, por lo que el valor z es 1,96. 'e' es el error de muestreo definido en 5%. 'p' y 'q' representan a los porcentajes de ocurrencia y no ocurrencia de un suceso, en este caso se trabajará con un valor estándar de 50% en cada uno:

Por lo tanto:

Z = Nivel de Confianza (95%= 1,96)

N = Universo población (Número de trabajadores pertenecientes a las pymes manufactureras alimenticias del DMQ)

p = Población a favor (0,5)

q = Población en contra (0,5)

e = Error de estimación (5% = 0,05)

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 \times 4788 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (4788 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 \times 4788 \times 0,25}{0,0025 \times (4787) + 3,84 \times 0,25}$$

$$n = \frac{4598,23}{11,97 + 0,96} = \frac{4598,23}{12,93} = 355,68$$

Esto indica que la muestra está compuesta por 356 sujetos.

Sistema de variables

Variable Independiente	Dimensiones	Variable Dependiente	Dimensiones
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Satisfacción laboral	Factores intrínsecos
	Adaptabilidad		Factores extrínsecos
	Manejo del estrés		
	Interpersonal		

Operacionalización de variables

Tabla 11.

Matriz de operacionalización de variables

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumento
Determinar la inteligencia emocional de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero o alimenticio del DMQ.	Existe inteligencia emocional en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.	Inteligencia emocional	Intrapersonal	Autoestima	5,7,8,9,12, 13, 18,24,27	Primaria	Cuestionario (EQ-i)
				Autoconciencia			
				Asertividad			
				Independencia			
				Autorrealización			
			Interpersonal	Empatía	4, 11, 14,		
				Relaciones interpersonales	17, 21, 22		
				Responsabilidad social			
			Adaptabilidad	Solución de problemas	1, 3, 6,		
				Prueba de la realidad	15, 20		
Manejo del Estrés	Tolerancia al estrés	2, 10,16,					
	Control de impulsos	19,23, 25, 26, 28					
Conocer la satisfacción laboral general de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero o alimenticio del DMQ.	Los factores intrínsecos y extrínsecos presentan baja satisfacción laboral general en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector	Satisfacción Laboral	Factores Intrínsecos (Motivacionales)	Autorrealización	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14	Primaria	Cuestionario (Overall Job Satisfaction Scale)
				Reconocimiento			
				Logro o cumplimiento			
				Responsabilidad			
				Tareas estimulantes			
			Factores Extrínsecos (Higiénicos)	Capacitaciones			
				Condiciones físicas del trabajo	1, 3, 5, 7,		
				Supervisión	9, 11, 13,		
					15		

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumento
	manufacturero alimenticio del DMQ.			Relaciones interpersonales Salario Políticas de la organización			

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos a utilizarse es la encuesta, a la que corresponde, como instrumento, el cuestionario. Para este estudio se trabajará con cuestionarios validados y diseñados para medir ambas variables:

- EQ-I de Bar-On Versión reducida o Cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On. Se maneja la versión reducida de 28 ítems (López, Pulido, & Berrios, 2014) .
- “Overall Job Satisfaction Scale” o Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall, conformado por 15 ítems agrupados en dos subdimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos.

La aplicación de los instrumentos se realizará vía online, mediante el envío de un link que enlaza a los formularios en GoogleForms. Este link se envió a cada uno de los trabajadores.

Validación de instrumentos

Los instrumentos utilizados han sido ampliamente utilizados en el ámbito académico e investigativo por lo que ya han sido validados anteriormente.

El EQ-I de Bar-On en su versión completa de 133 ítems tiene un alpha de Cronbach de 0,86 según Moral y Ganzo (2018); mientras que López, Pulido, y Berrios (2014) validaron una versión reducida, en la cual calcularon un alpha de 0,78 para la dimensión intrapersonal, 0,75 para manejo de estrés, 0,73 para la dimensión interpersonal y 0,70 para adaptabilidad.

Por otro lado, la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall tiene un Alpha de Cronbach de 0,819 según Boluarte y Merino (2015).

Estos resultados pueden interpretarse como una escala aceptable cuando son superiores a 0,7 y buena cuando son mayores a 0,8.

Capítulo III

Resultados

El presente capítulo presenta los resultados obtenidos en la investigación, iniciando con los datos generales de la población investigada, posteriormente, se presentan los resultados univariados, obtenidos en los cuestionarios aplicados.

Luego de la aplicación de los cuestionarios diseñados para el levantamiento de información de cada variable y dimensión, se procedió a tabular los datos utilizando la aplicación Microsoft Excel, en la que se realizaron tanto las tablas de datos que se adjuntan en los Anexos, como las gráficas que se han colocado en este capítulo. Además, para establecer las correlaciones se utilizó la herramienta informática SPSS de IBM.

Para esto se procedió a consolidar los datos de cada una de las dimensiones y variables investigadas, a estos se los relacionó con el puntaje máximo que podían alcanzar, compuesto por el número de preguntas que incluyó cada dimensión o variable, multiplicado por 5, que corresponde al valor de la frecuencia más alta. De esta manera, se pudo efectuar un análisis del nivel en el que se evidenciaron cada una de las dimensiones y variables analizadas. Ver Anexo 3.

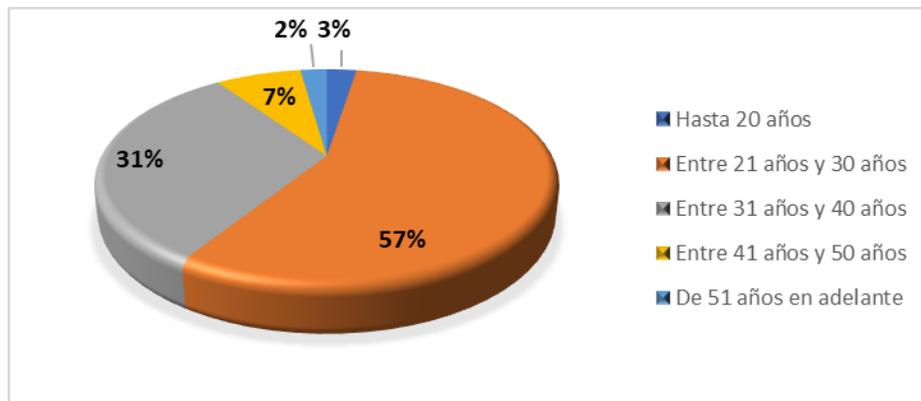
Datos generales

Antes de presentar los resultados de las variables y sus dimensiones, a continuación, se muestran los datos de las preguntas generales incluidas al inicio del formulario:

Datos generales: Edad

Figura 6.

Edad

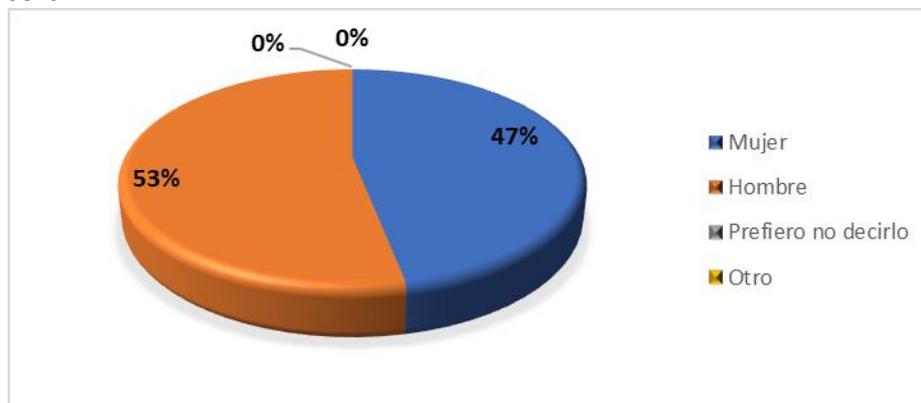


En función de las respuestas que constan en la Figura 6, 57% está entre 21 y 30 años de edad y 31% entre 31 y 40 años. es decir que cerca del 90% de los encuestados tienen entre 21 y 40 años de edad, lo que indica que la mayoría de personas se puede considerar joven, pero mayor a 20 años de edad, ya que solo 3% tiene entre 18 y 20 años.

Datos generales: Sexo

Figura 7.

Sexo

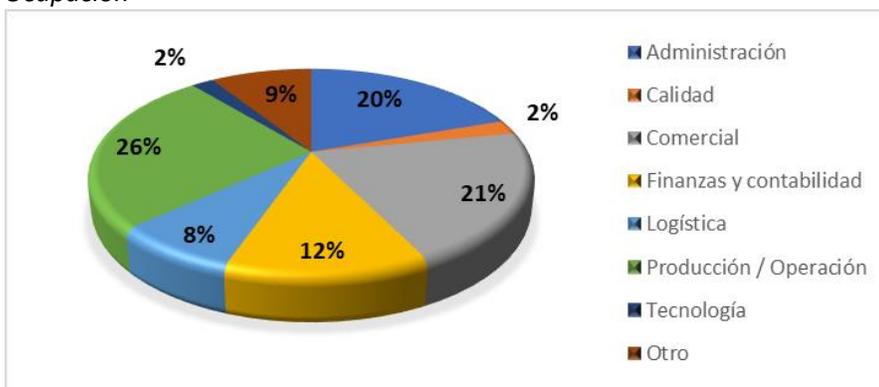


De acuerdo a la Figura 7, 53% de la población encuestada es hombre y 47% mujer. Si bien es un poco más alta la presencia masculina, la diferencia es mínima; por tanto, se puede considerar como equitativa la distribución de los dos sexos entre los encuestados. Es importante

mencionar que, a pesar de que se añadieron alternativas de “Prefiero no decirlo” y “Otro”, ningún encuestado utilizó estas opciones.

Datos generales: Ocupación

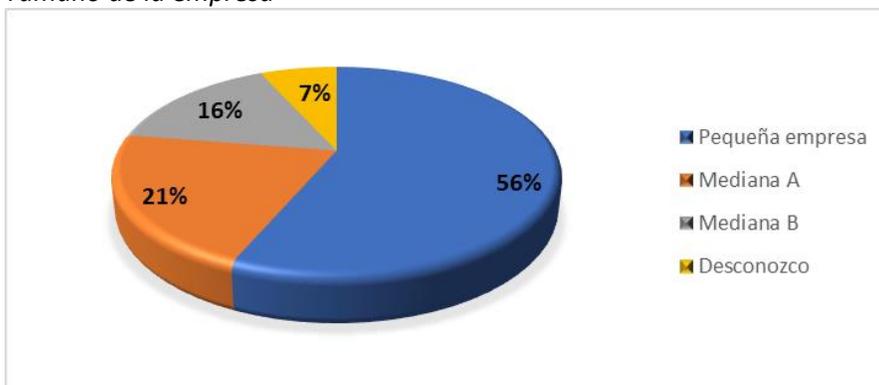
Figura 8.
Ocupación



La principal ocupación de la población encuestado, que consta en la Figura 8, corresponde a las áreas de producción u operación, dependiendo del giro de negocio, seguida del área comercial, administrativa y de Finanzas y contabilidad, entre las que alcanzan 79% del total de personas consultadas. Logística, Calidad, Tecnología y Otros fueron alternativas menos seleccionadas, con menos del 10% de frecuencia total, entre las que resalta la de logística (9%).

Datos generales: Tamaño de la empresa

Figura 9.
Tamaño de la empresa

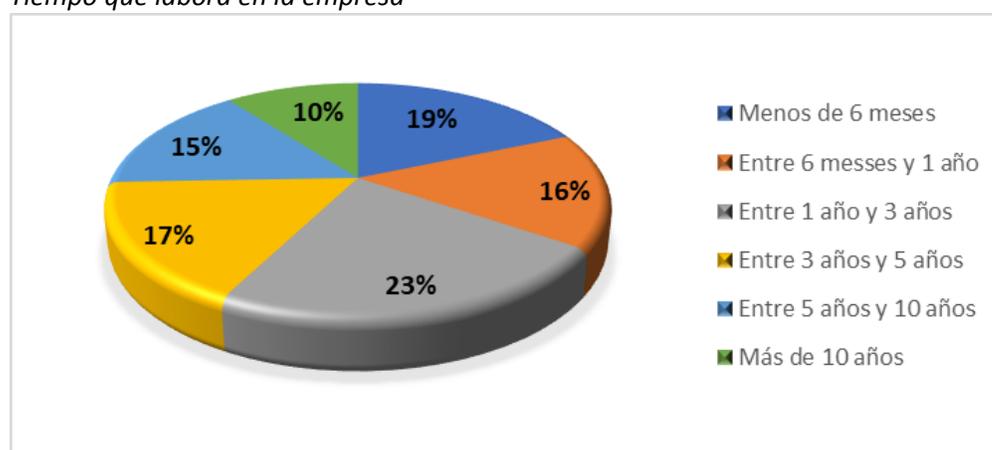


Al consultar sobre el tamaño de la empresa en la que labora la gente consultada, como consta en la Figura 9, 56% dijo pertenecer a una pequeña empresa, 21% a una mediana “A” y 15% a una mediana “B”; es decir que la mayoría de personas trabajan en pequeñas empresas. Un grupo no significativo (7%) respondió que no conoce el tamaño de la empresa en la que labora.

Datos generales: Tiempo que labora en la empresa

Figura 10.

Tiempo que labora en la empresa



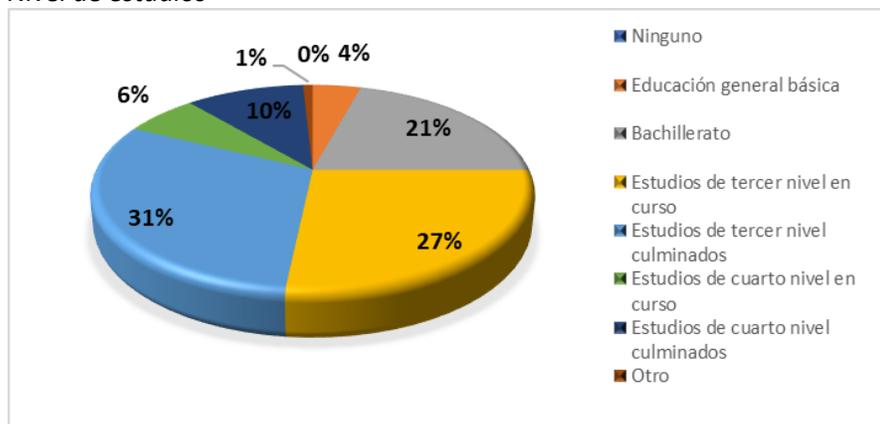
El 23% de los encuestados afirmó laborar entre 1 y 3 años en la empresa que se encuentra actualmente, 19% tiene hasta 6 meses en la entidad, mientras que 17% trabaja entre 3 y 5 años; tal como se observa en la Figura 10.

Al consolidar estos datos, se observa que un 58% de personas laboran hasta 3 años, y el restante 48% rebasa este tiempo. Esto permite identificar que una mayoría de la población consultada, no tiene una antigüedad en el cargo que ocupa actualmente.

Datos generales: Nivel de estudios

Figura 11.

Nivel de estudios



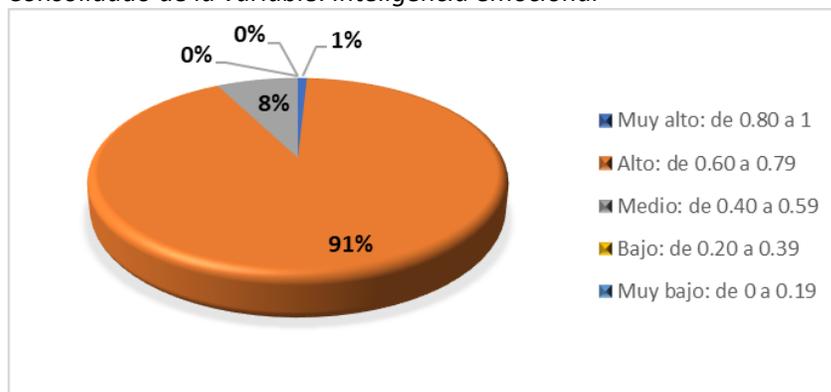
Según la Figura 11, cerca de la tercera parte de la población abordada afirmó tener un título de tercer nivel de educación; seguida del 27% que indica estar cursando su carrera para lograr su profesión universitaria. 21% ha logrado un título de bachillerato; mientras que 17% está cursando, o ha obtenido un título de cuarto nivel. Solamente 4% indicó tener un nivel inferior al bachillerato.

Esto muestra que 57% está cursando y ya concluyó el tercer nivel, 25% tiene como máximo un bachillerato y 17% supera el tercer nivel. Es decir que la mayoría de personas tienen una preparación universitaria, a pesar de que, en varios casos, se encuentren cursando su carrera.

Variable independiente- Inteligencia emocional

Figura 12.

Consolidado de la variable: Inteligencia emocional



La Inteligencia emocional, mediante los datos consolidados de cada una de sus dimensiones, obtuvo un nivel principalmente alto, en el que se establecieron el 91% de los datos.

Los datos correspondientes al nivel medio (8%) o muy alto (1%), no son significativos en esta Figura 12. Esto muestra que si existe un nivel significativo de inteligencia emocional en el grupo encuestado. La dimensión que más aportó a este resultado consolidado fue la capacidad interpersonal, seguida de la intrapersonal, manejo de estrés, y en última instancia, la de adaptabilidad.

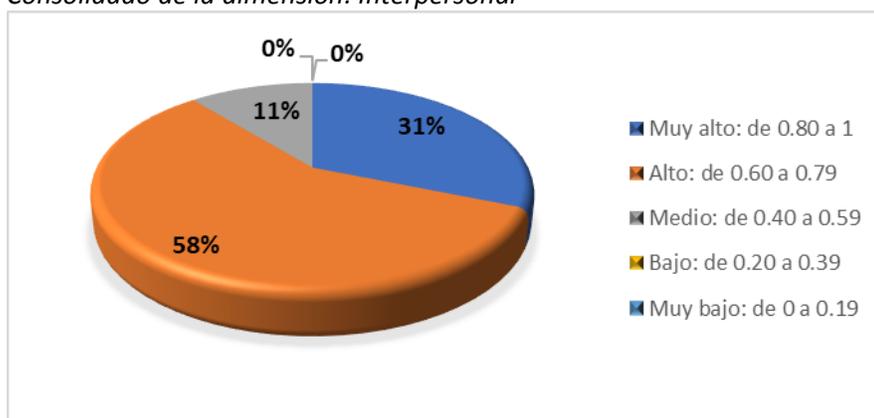
La hipótesis H1 que se planteó al inicio de la investigación, sostiene que: “Existe inteligencia emocional en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.” Lo que se da por comprobado, en función de que el 92% de las respuestas dadas por las personas encuestadas, obtuvo un nivel alto de inteligencia emocional.

Dimensión interpersonal

Primero se presentan los datos consolidados de las 4 dimensiones de esta variable, y luego los correspondientes a la Inteligencia emocional, con los que se dará respuesta a la hipótesis H1.

Figura 13.

Consolidado de la dimensión: Interpersonal



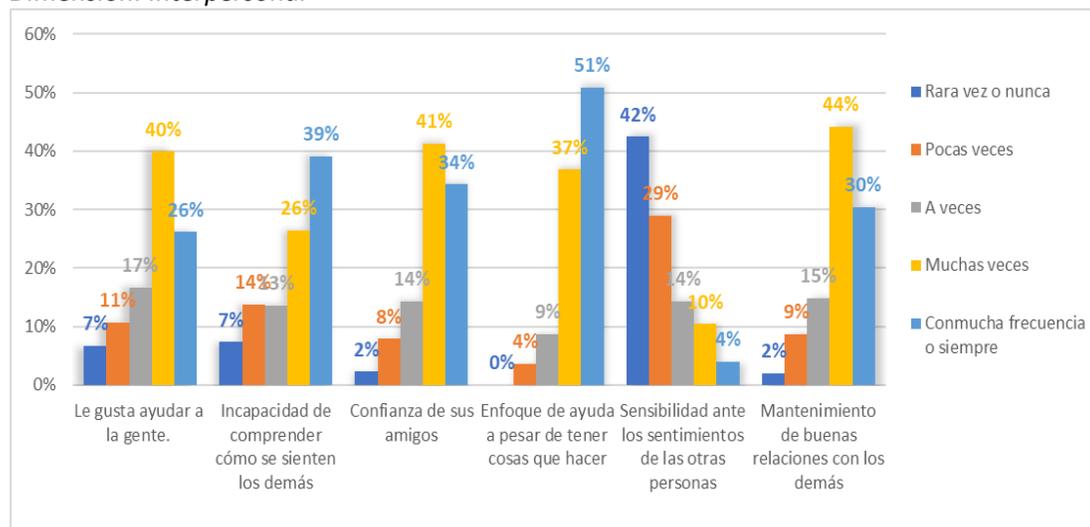
En la Figura 13 se observa que un 58% de datos consolidados para esta dimensión, obtuvo un nivel alto, 31% muy alto y 11% medio. Es decir que un 89% de la población consultada muestra un nivel alto o muy alto, de las actitudes abordadas en esta dimensión de inteligencia emocional. Lo que conlleva a pensar que el enfoque interpersonal es uno de los puntos fuertes de la variable independiente de la presente investigación.

Este resultado consolidado indica que las personas que laboran en pymes, procuran mantener buenas relaciones con su entorno, se preocupan por quienes les rodean, incluso a pesar de tener tareas pendientes que realizar, pero se dan el tiempo para preocuparse por el prójimo en su trabajo. Si bien en casos les cuesta comprender los sentimientos de las demás personas, se han ganado la confianza de su grupo cercano.

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas asociadas a la dimensión interpersonal.

Figura 14.

Dimensión: Interpersonal



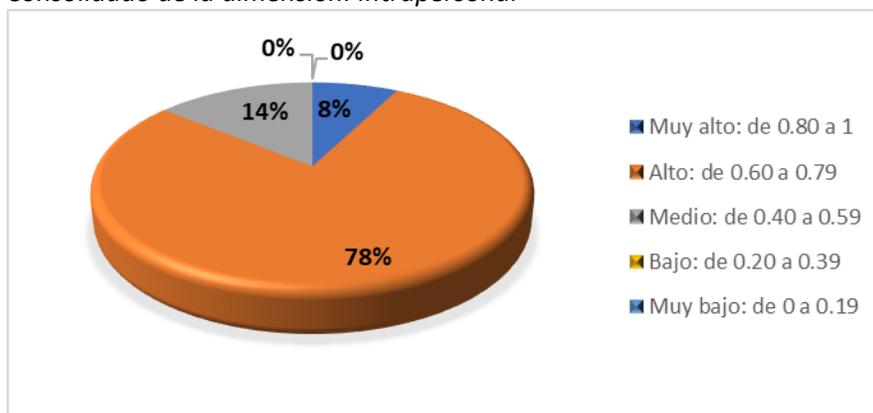
Como se observa en la Figura 14, la dimensión incluyó 6 preguntas para verificar el comportamiento de los encuestados es el aspecto Interpersonal. Destaca entre los resultados, con niveles de alta frecuencia para el 88% de personas, el enfoque de ayuda a pesar de tener cosas que hacer, lo que muestra alta inteligencia emocional. Por el contrario, tienen baja frecuencia, 71% de personas se sensibiliza ante los sentimientos de otros, así como 65% de encuestados respecto de comprender los sentimientos de otros, resultados que muestran baja inteligencia emocional.

Al 66% de personas les agrada ayudar a otros, con alta frecuencia. En ese mismo sentido, 76% de personas consideran que tienen la confianza de sus amigos con mucha frecuencia; y 74% de los encuestados cree que sus relaciones con los demás frecuentemente son buenas, resultados que muestran un nivel aceptable de inteligencia emocional.

Dimensión Intrapersonal

Figura 15.

Consolidado de la dimensión: Intrapersonal



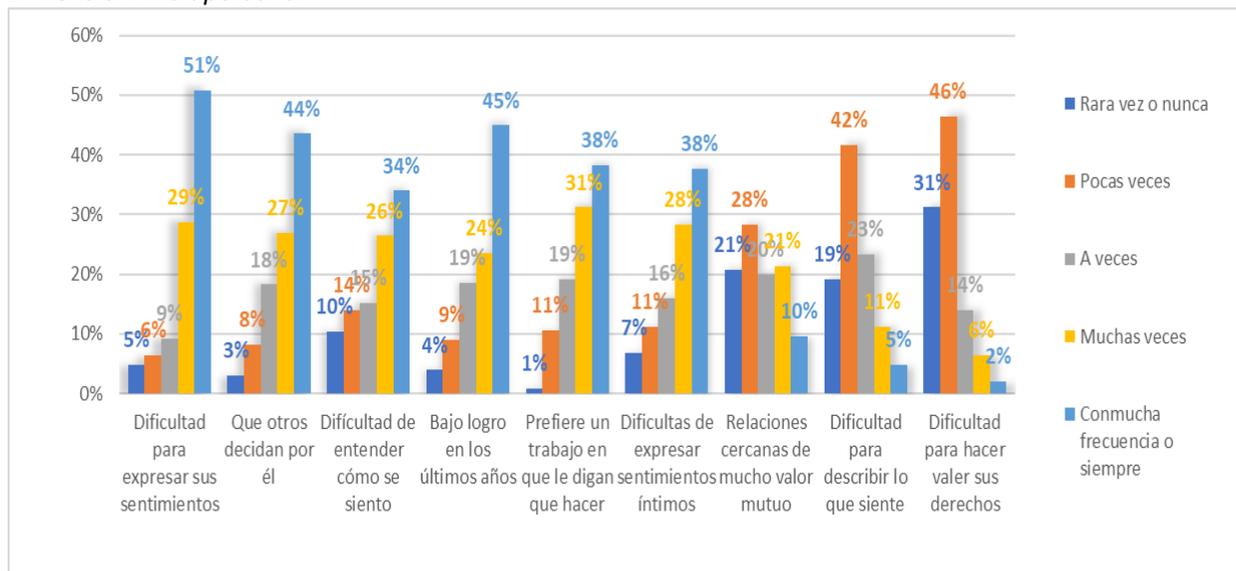
Al revisar los datos consolidados de la variable intrapersonal, como consta en la Figura 15, el 78% obtuvo un nivel alto, 14% medio y 8% muy alto. Es decir que un 86% da indicios claros de haber desarrollado en buena medida la inteligencia emocional, desde esta dimensión.

Si bien esta variable tiene un dato alto y muy alto, algo inferior a la anterior, se puede ver que también tiene puntos importantes entre los que cuentan la capacidad de expresar lo que se siente o hacer valer sus derechos. Sin embargo, existen varios puntos de mejora en cuanto al autoconocimiento, así como a la resignación de que otros decidan lo que se debe hacer, o incluso buscar tareas que sean más operativas y no requieran de mucho esfuerzo para tomar iniciativas.

Otro punto importante de esta dimensión, es que una buena parte de la gente valora las relaciones cercanas, y considera que esta situación es mutua con su círculo íntimo.

Las preguntas referentes a la dimensión interpersonal se presentan en la Figura 16:

Figura 16.
Dimensión: Intrapersonal



De acuerdo a los resultados presentados en la Figura 16, el 79% de consultados indicó tener problemas para expresar sus sentimientos con alta frecuencia, lo que muestra un nivel bajo de inteligencia emocional. En ese mismo sentido, 71% de personas deja que otros tomen sus decisiones, con alta frecuencia. Cerca de la mitad de encuestados siente no haber tenido logros importantes durante los últimos años, casi siempre; y, 69% de manera frecuente, prefiere un trabajo en el que lo digan qué debe hacer.

El 49% de personas considera, con baja frecuencia, que sus relaciones cercanas son de alto valor, lo que también indica nivel medio-bajo de inteligencia emocional; así mismo, 66% de encuestados indicó tener, con alta frecuencia, dificultad para expresar sus sentimientos más íntimos; y 60% de los consultados indicó tener dificultad de entender cómo se siente, con mucha frecuencia.

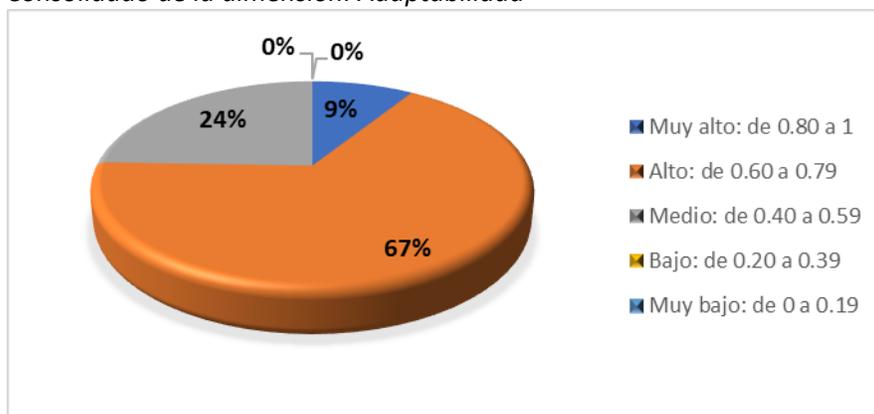
En cambio, con un nivel de inteligencia emocional que podría considerarse como aceptable, el 78% de encuestados afirmó tener con poca frecuencia, dificultades para hacer

valer sus derechos; así como 61% de personas indicó que pocas veces o nunca se le complica describir lo que siente.

Dimensión Adaptabilidad

Figura 17.

Consolidado de la dimensión: Adaptabilidad

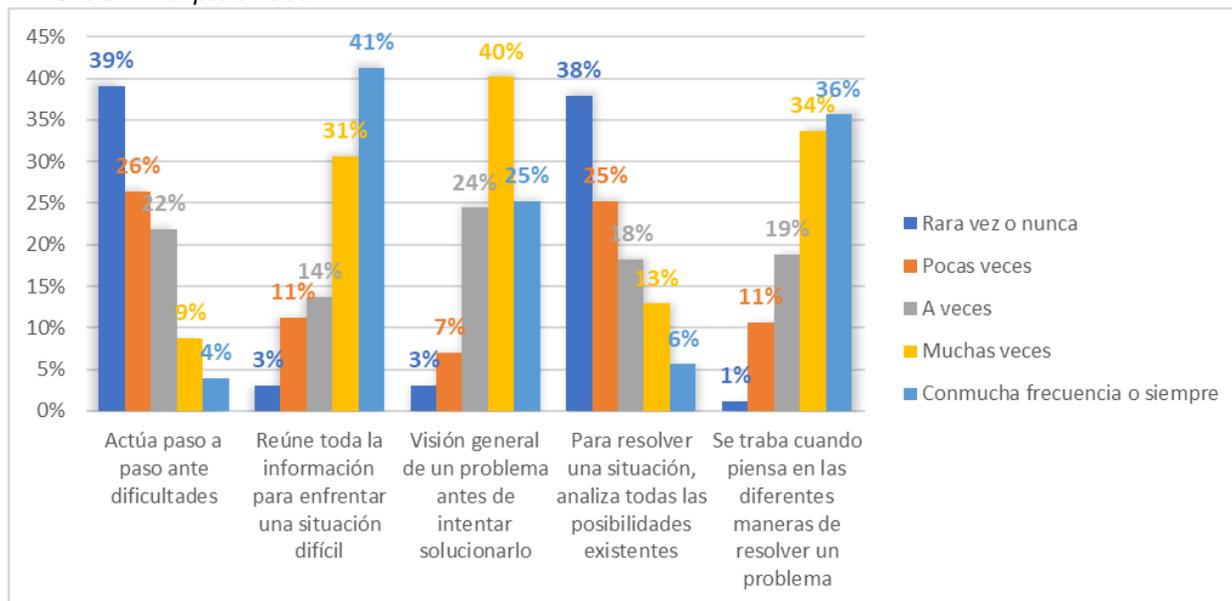


De acuerdo a la Figura 17, 67% obtuvo un nivel alto, 24% medio y 9% muy alto. El 76% de los encuestado tiene un nivel significativo en esta dimensión de la inteligencia emocional. Estos resultados se basan en que la mayoría de personas si tienen una capacidad de reunir información suficiente y ver panorámicamente las alternativas que son viables para tomar un camino de solución, ante una dificultad.

Sin embargo, las personas abordadas evidenciaron tener algunos problemas de creatividad para buscar alternativas de solución a los problemas que se les presentan o actuar de manera paulatina al momento de aplicar las soluciones, puntos que incidieron en un puntaje menor de esta dimensión.

Los ítems correspondientes a la dimensión adaptabilidad son los siguientes:

Figura 18.
Dimensión: Adaptabilidad



La Figura 18 muestra los resultados de las 5 preguntas abordadas sobre las Adaptabilidad, como dimensión de la inteligencia emocional. 72% de las personas indicó que suele reunir toda la información para resolver un problema, con alta frecuencia; así como también, el 65% de los encuestados, toma, con mucha frecuencia, una visión general de la situación antes de proceder con la solución, lo que conlleva un nivel aceptable de inteligencia emocional.

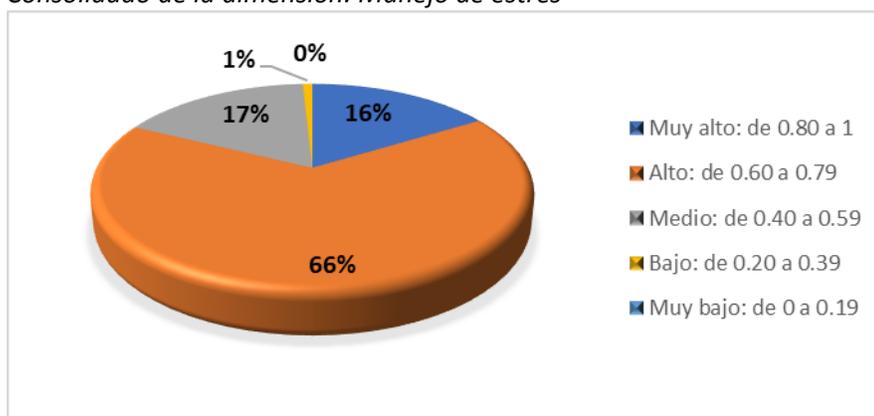
Por el contrario, más de la tercera parte de personas indicó que se traba siempre, al pensar en diferentes maneras de solucionar un problema, un 34% indicó una alta frecuencia al respecto. En este mismo sentido, 65% de los encuestados afirmó que, con baja frecuencia, va paso a paso ante las dificultades; y, 63% analiza, con poca frecuencia, todas las posibilidades existentes para resolver un problema. Estos elementos indican un nivel bajo de inteligencia emocional.

Dimensión Manejo de estrés

En la Figura 19 se incluyen los resultados consolidados de la dimensión del manejo de estrés, la que obtuvo 66% de nivel alto, 17% medio, 16% muy alto y 1% bajo. En esta dimensión se muestra el único caso, dentro de la variable independiente, que refleja un valor bajo de la inteligencia emocional.

Figura 19.

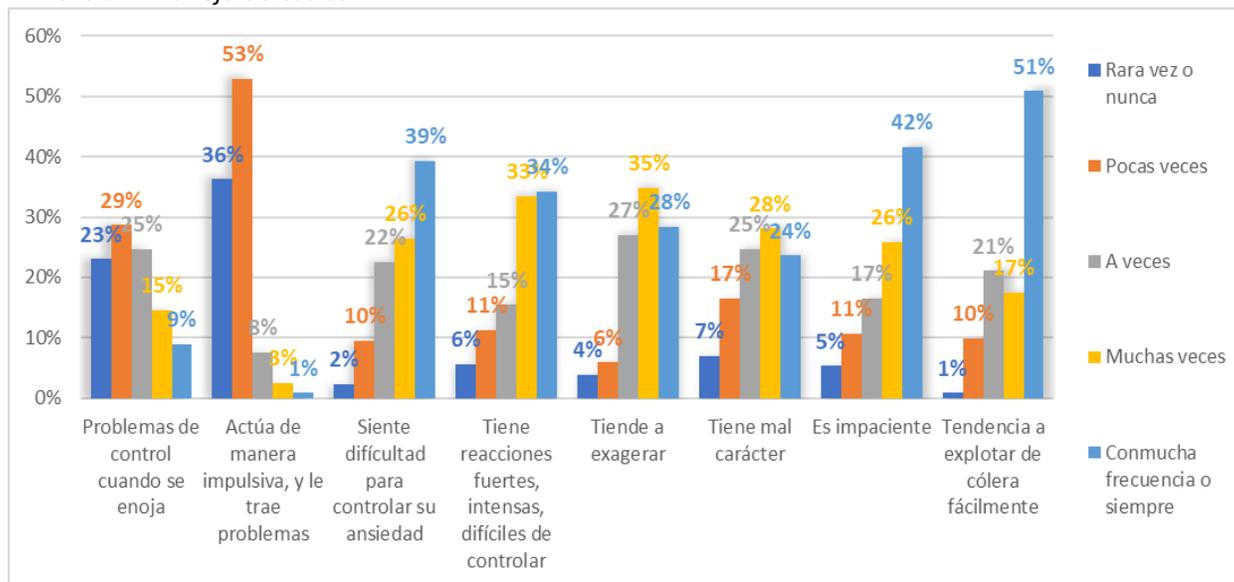
Consolidado de la dimensión: Manejo de estrés



Uno de los puntos fuertes en esta dimensión fue el que muchas personas tienen una actuación impulsiva que les trae problemas, es decir que, la mayoría de personas consultadas, trata de controlarse de no caer en este tipo de actitud que carece de inteligencia emocional. Así también, más de la mitad de las personas no tiene problemas de control por enojo, con alta frecuencia.

Sin embargo, existen evidencias de que se requieren mejoras en cuanto a control de ansiedad, reacciones fuertes, exageración, mal carácter, impaciencia, e incluso tendencia a explotar por motivos que a veces no justifican esta actitud.

Correspondiente a esta dimensión se tienen los siguientes ítems:

Figura 20.*Dimensión: Manejo de estrés*

Como se observa en la Figura 20, 51% de encuestados indicó tener siempre una tendencia a explotar de cólera fácilmente, mientras que 17% afirmó que esto sucede con mucha frecuencia. En este mismo sentido, 67% de las personas dijo ser impaciente con alta frecuencia; y 68% tiene con alta frecuencia reacciones fuertes, intensas o difíciles de controlar.

66% de individuos afirmó que, con mucha frecuencia, siente dificultad para controlar su ansiedad; 63% indicó que tiende a exagerar con alta frecuencia; y, 52% tiene mal carácter de manera frecuente.

Con un nivel aceptable de inteligencia emocional, a diferencia de las respuestas del párrafo anterior, 52% admitió que presenta problemas de control cuando se enoja, con baja frecuencia.

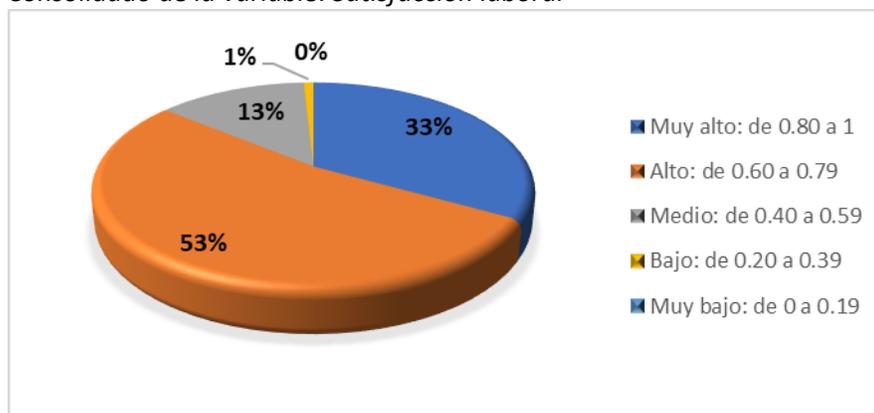
Por el contrario, evidencia un nivel de inteligencia emocional alto, el resultado de sobre la actuación de manera impulsiva, ya que un 53% dijo hacerlo pocas veces, y 25% nunca.

Estos datos permiten ver que existen, en general, debilidades de autocontrol en buena parte de las personas encuestadas, en situaciones de estrés o enojo.

Variable dependiente - Satisfacción laboral

Figura 21.

Consolidado de la variable: Satisfacción laboral



Al consolidar los datos de las 2 dimensiones, la variable dependiente obtuvo 53% de encuestas con nivel alto, 33% con muy alto, 13% medio y 1% bajo. Esto permite mencionar que el nivel de la satisfacción laboral para la población analizada fue del 86%.

El nivel alcanzado de la satisfacción tiene una incidencia mayor de los factores internos, en los que destacó la percepción de sentirse escuchado cuando se da sugerencias en el ámbito laboral. Sin embargo, también entre los factores externos, se pudo ver una contribución significativa de los compañeros de trabajo y las condiciones físicas que hay en el sitio donde realizan sus labores.

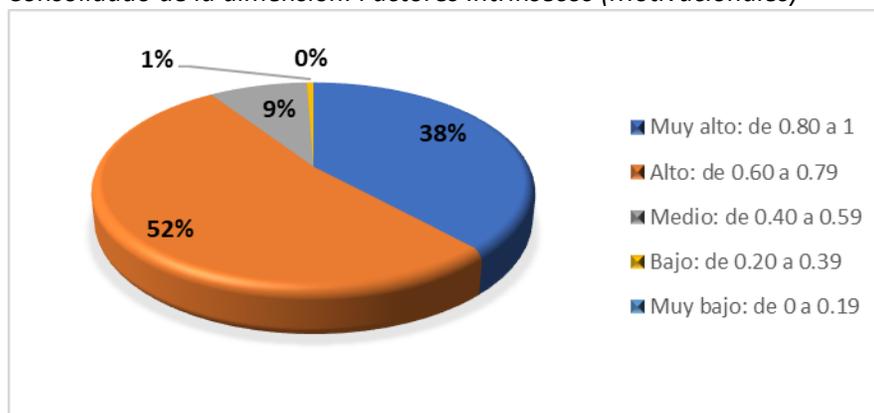
La hipótesis H2, que se propuso al inicio de la investigación, propone que: “Los factores intrínsecos y extrínsecos presentan baja satisfacción laboral general en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.”

Este supuesto no ha podido ser comprobado, ya que los resultados de las encuestas aplicados mostraron niveles de 91% para los factores intrínsecos, 83% para los extrínsecos, y finalmente 86% con alto nivel, en cuanto a la satisfacción laboral. Es decir que esta hipótesis no se acepta, por cuanto, el nivel resultante de la satisfacción laboral.

Dimensión Factores Intrínsecos (Motivacionales) Consolidado

Figura 22.

Consolidado de la dimensión: Factores Intrínsecos (Motivacionales)



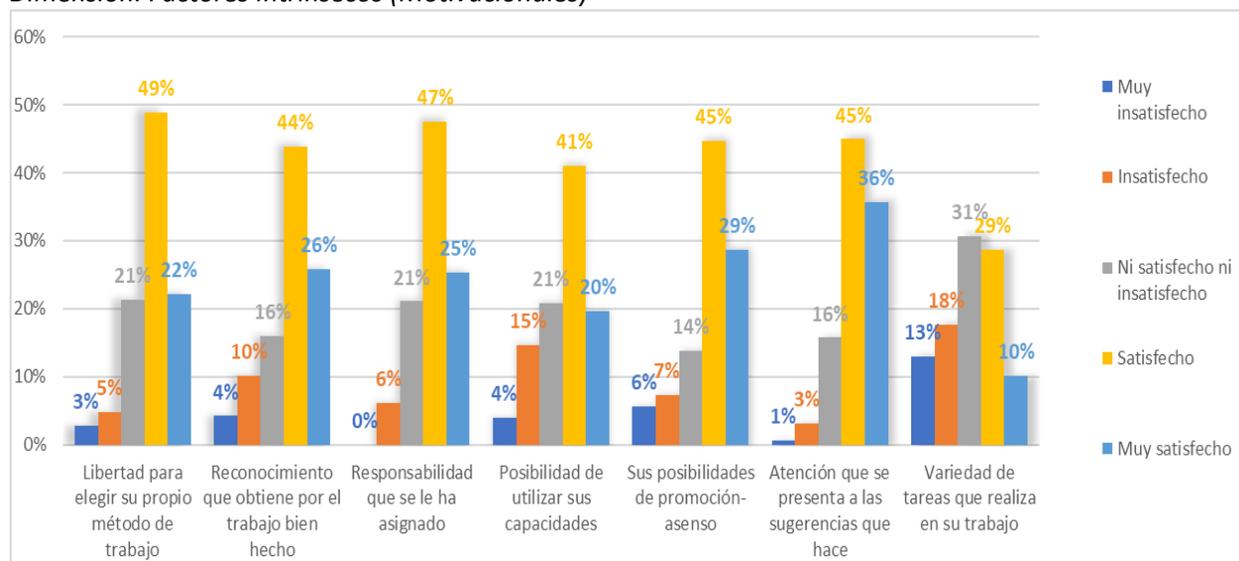
En la Figura 22 se observa que algo más de la mitad de encuestados obtuvo el puntaje alto, un 38% el muy alto, 9% medio y 1% bajo. Este resultado permite ver un 90% de resultados de nivel alto, que es significativo, y muestra una satisfacción respecto al trabajo que realizan las personas, desde sus factores internos, motivacionales. Un alto nivel de satisfacción se evidenció en la atención que recibe el personal sobre las sugerencias que realiza.

Así también, entre los puntos fuertes de esta dimensión, se pueden mencionar a la libertad que sienten las personas para tomar acción en su labor, el reconocimiento que reciben por lo que hacen bien, las posibilidades de promoción, entre otros.

A pesar de esto, para un grupo considerable de la población encuestada, la actividad que realiza es monótona, lo que se evidenció en la respuesta de un 39% de personas, y otro 31% se mostró algo indiferente a este ámbito de la satisfacción laboral.

Los ítems correspondientes a la dimensión factores intrínsecos son los siguientes:

Figura 23.
Dimensión: Factores Intrínsecos (Motivacionales)



En esta dimensión, de acuerdo a los resultados de la Figura 23, se observa que la mayoría de preguntas obtuvieron respuestas en las que destacan satisfacción, en estos factores intrínsecos de motivación. Por ejemplo, 81% de los encuestados siente satisfacción sobre si se presta atención a las sugerencias que realiza; 73% está satisfecho, en distinto grado, con la responsabilidad que se le ha asignado o con las posibilidades de ascenso o promoción en su trabajo.

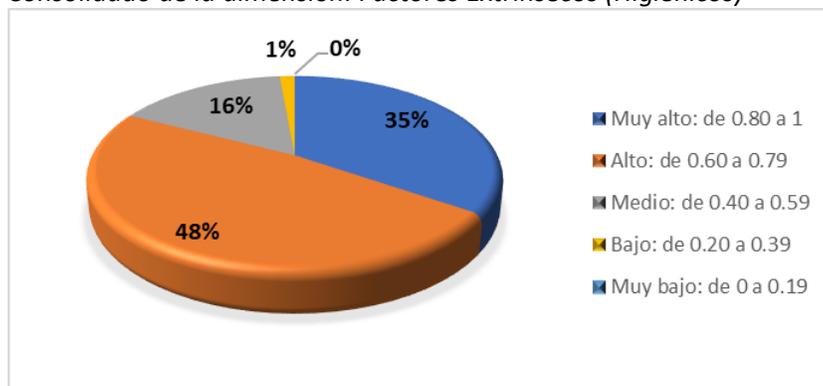
En ese mismo sentido, el 71% de los encuestados indicó su satisfacción, en distinto grado, ante la libertad su propio método de efectuar las labores cotidianas, 70% lo hizo sobre el reconocimiento que recibe por su trabajo bien hecho, y 61% respecto de la posibilidad que tiene para utilizar sus capacidades.

La última pregunta, referente a la variedad de actividades que realiza en su trabajo, obtuvo satisfacción para el 31% de encuestados, mientras que cerca del 39% se mostró neutro o indiferente, y 31% indicó insatisfacción al respecto.

Dimensión Factores Extrínsecos (Higiénicos) - Consolidado

Figura 24.

Consolidado de la dimensión: Factores Extrínsecos (Higiénicos)

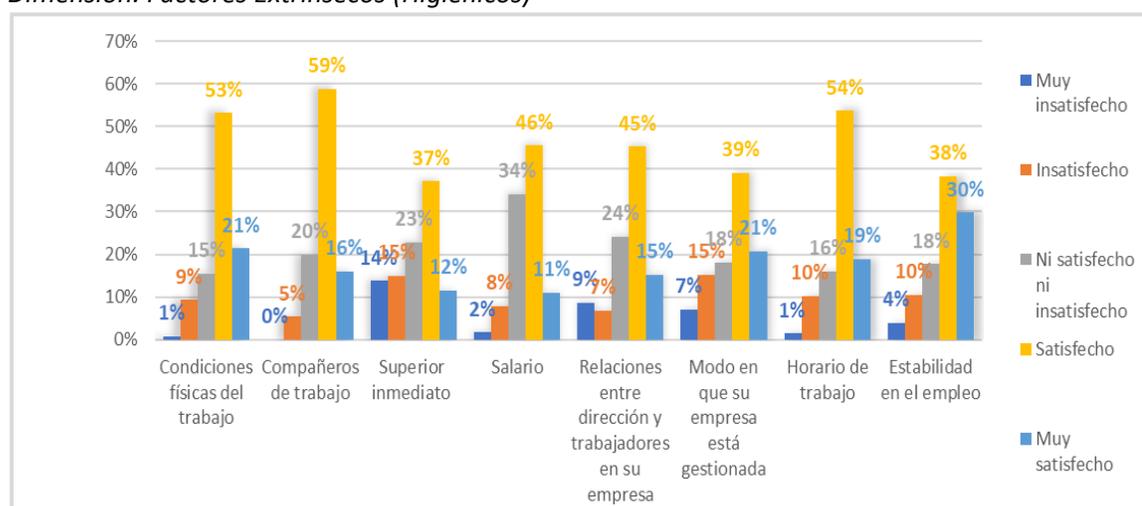


En función de la información consolidado en la Figura 24, 48% de respuestas obtuvo el nivel alto, 35% muy alto, 16% medio y 1% bajo. Es decir que el 83% de los encuestados se siente satisfecho con los aspectos externos de su trabajo, entre los que destacan: los compañeros de su trabajo, las condiciones físicas donde laboran e incluso el horario de trabajo.

Otros temas que mostraron satisfacción en esta dimensión fueron: la estabilidad que encuentran en su puesto, la manera en cómo se gestiona el negocio, así como también la relación entre la dirección y los trabajadores, el salario y hasta el supervisor inmediato.

Figura 25.

Dimensión: Factores Extrínsecos (Higiénicos)



De acuerdo con la Figura 25, que presenta los resultados de las 8 preguntas referentes a los factores extrínsecos, de higiene laboral, también se pudo verificar que la principal alternativa elegida fue de satisfacción sobre los aspectos abordados.

75% de los encuestados indicó estar satisfecho, en destino grado, por los compañeros de trabajo, 74% por las condiciones físicas del espacio en el que labora, 72% lo está respecto de horario de trabajo, 60% por las relaciones entre la dirección y trabajadores en su empresa y 56% por el salario.

Un 68% de personas mostró satisfacción, en diferente grado, sobre lo que es la estabilidad en su trabajo; mientras que 49% tiene ese sentir sobre el superior inmediato. Así mismo, 60% indicó satisfacción respecto del modo en que la empresa está gestionada.

Análisis bivariado

Para efectuar el análisis bivariado, con el que se comprobaron las relaciones existentes entre las variables de la investigación, así como también entre sus respectivas dimensiones, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que fue calculado mediante la herramienta informática SPSS de IBM. A continuación, se presentan las correlaciones calculadas, a partir de las que verificaron la hipótesis principal y la H3.

Relación entre las variables

Al comparar los 356 datos consolidados de la variable independiente con la dependiente, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson positivo moderado, como consta en la Tabla 12:

Tabla 12.
Relación entre las variables

		V.DEPENDIENTE	
		SATISFACCIÓN LABORAL	Intensidad de la relación
V. INDEPENDIENTE	Coeficiente de Pearson INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.470	Correlación Positiva Moderada

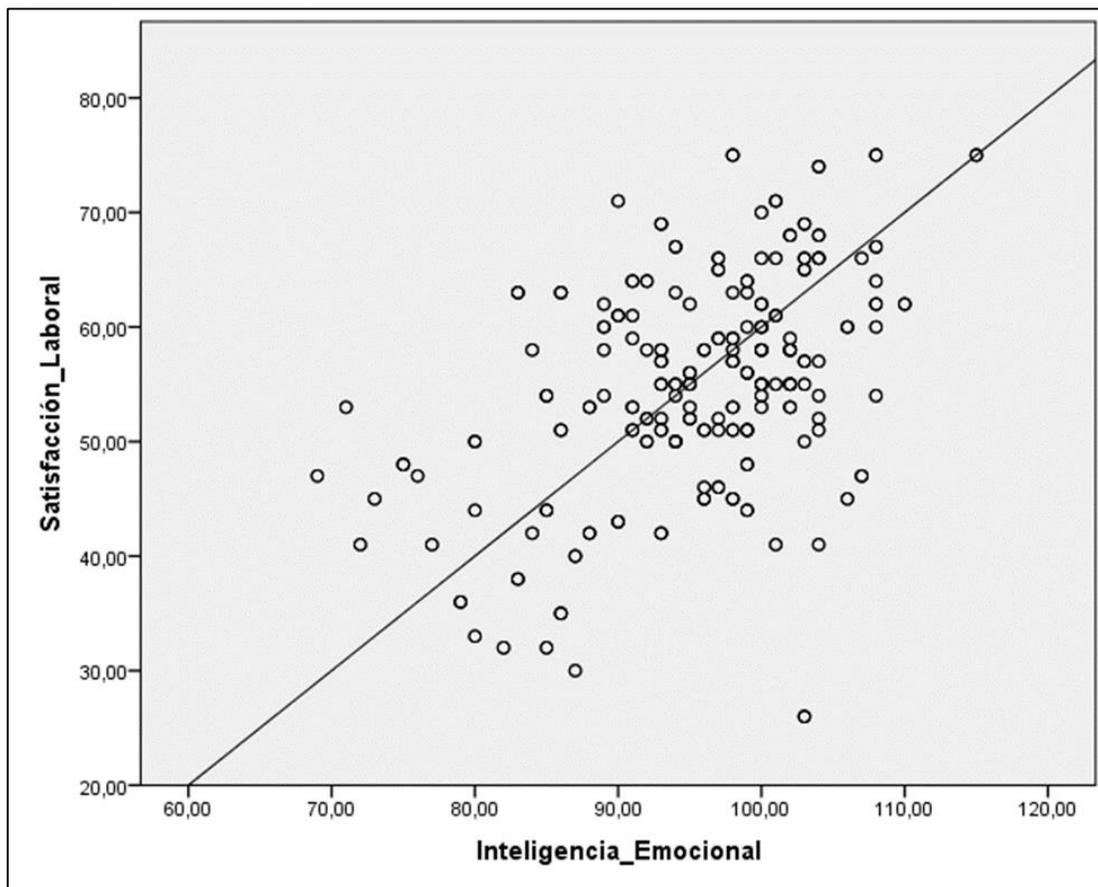
Nota. Valor obtenido mediante la aplicación SPSS de IBM

El resultado del coeficiente indica que los datos consolidados de ambas variables tienen una relación, que se puede definir como positiva moderada; es decir que, la inteligencia emocional tiene una influencia en la satisfacción laboral. Esto de acuerdo a los resultados tabulados, luego de la aplicación del instrumento utilizado para recabar la información.

La relación obtenida no es alta, lo que indica que, la satisfacción laboral no depende únicamente de la inteligencia emocional que evidenciaron los encuestados; sino que es casi media, lo cual tiene un nivel importante de influencia, que demuestra que los distintos ámbitos desarrollados sobre este tipo de inteligencia, si permiten a la persona experimentar, en parte, la satisfacción laboral.

La hipótesis principal que fue planteada en la presente investigación, afirmó que: “La inteligencia emocional está asociada a la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito.” Esto queda comprobado con el coeficiente de + 0.470, que se obtuvo mediante la aplicación SPSS de IBM, de la que se extrajo la gráfica de dispersión que se presenta a continuación en la Figura 26:

Figura 26.
Relación entre las variables



Nota. Valor obtenido mediante la aplicación SPSS de IBM

Relación entre las dimensiones

También se relacionaron los datos consolidados entre las variables y sus dimensiones, como se observa en la Tabla 13:

Tabla 13.
Relaciones entre las dimensiones

		V.DEPENDIENTE			
		Coeficiente de Pearson	SATISFACCIÓN LABORAL	Factores Intrínsecos (Motivacionales)	Factores Extrínsecos (Higiénicos)
V. INDEPENDIENTE	INTELIGENCIA EMOCIONAL		0.470	0.411	0.472
	Interpersonal		0.270	0.268	0.244
	Intrapersonal		0.343	0.289	0.353
	Adaptabilidad		0.086	0.045	0.112
	Manejo del estrés		0.348	0.306	0.348

Nota. Valor obtenido mediante la aplicación SPSS de IBM

Las relaciones entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral, así como con sus dimensiones, obtuvo resultados similares, que evidencian una correlación de Pearson de intensidad moderada. Esto implica que la inteligencia emocional incide en los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

Al comparar la Satisfacción laboral con las dimensiones de la inteligencia emocional, se identificaron relaciones bajas con la capacidad interpersonal, intrapersonal y de manejo de estrés; pero con respecto a la adaptabilidad, la relación es muy baja, lo que se puede tomar como débil y no significativa.

La relación más significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la dimensión de factores intrínsecos fue la positiva baja que obtuvo el manejo de estrés; es decir que si existe un leve impacto en cuanto a la capacidad de manejo de estrés y la satisfacción laboral.

En cuanto a los factores extrínsecos, se encontró relaciones bajas positivas, no significativas, con las dimensiones que evidenciaron capacidad intrapersonal y manejo de estrés.

La última hipótesis propuesta (H3), sostiene que: “Existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.”

Si bien existen relaciones positivas entre las dimensiones de las variables analizadas, de acuerdo a los datos tabulados, los coeficientes no fueron significativos en ninguna de las relaciones, ya que se obtuvieron intensidades bajas y muy bajas. Pero no se rechaza la H3, dado que existe una incidencia, aunque baja, entre las dimensiones de la inteligencia emocional, versus las de la satisfacción laboral.

Análisis consolidado

Luego de analizar toda la información recabada por medio de la encuesta aplicada mediante medios digitales, se procede a resumir aquellos puntos principales obtenidos:

- Perfil del encuestado: el trabajador de las pymes del sector de manufactura de alimentos del DMQ, tiene entre 21 y 40 años, es equitativamente varón y mujer, trabaja en áreas operativas, comerciales o administrativas, en pequeñas empresas, hasta 3 años en su cargo y cuenta con tercer nivel de estudios.
- Inteligencia emocional: 92% de niveles alto y muy alto
 - Interpersonal: 89% de niveles alto y muy alto, en el que destacan enfoque de ayuda a las demás personas, mantenimiento de buenas relaciones y confianza de amigos.
 - Intrapersonal: 86% de niveles altos y muy altos, en los que sobresalen la capacidad de hacer valer sus derechos y de describir sus sentimientos.

- Adaptabilidad: 76% de niveles alto y muy alto, en los que sobresalen la capacidad de reunir información y de ver todas las alternativas de posible solución ante problemas.
- Manejo de estrés: 82% de niveles alto y muy alto, que se sustentan principalmente en el control para evitar actuar de manera impulsiva al enojarse.
- Satisfacción laboral: 86% de niveles satisfecho y muy satisfecho
 - Factores intrínsecos, motivacionales: 91% de niveles satisfecho y muy satisfecho, en los que destacan los niveles de atención a las sugerencias que brindan los trabajadores, así como las posibilidades de promoción o ascenso existentes.
 - Factores extrínsecos, higiénicos: 83% de niveles satisfecho y muy satisfecho, de los que sobresalen los compañeros de trabajo, las condiciones físicas del espacio donde labora e incluso el horario laboral.
- Relación entre variables: La inteligencia emocional impacta de manera moderada y directa en la satisfacción laboral de los trabajadores de las pymes del sector de manufactura de alimentos del DMQ.
- Relación entre dimensiones: la dimensión de manejo de estrés tiene una relación baja con respecto a las de factores intrínsecos y extrínsecos; así como la relación baja entre la dimensión intrapersonal y la de factores extrínsecos.

Se pudieron comprobar la hipótesis principal (relación moderada entre variables) y H1 (alto nivel de inteligencia emocional), la H2 no fue aceptada por cuanto el nivel de satisfacción

fue alto en las 2 dimensiones y ni la H3 porque las relaciones entre dimensiones son bajas y muy bajas.

Análisis para proponer estrategias de mejora

Si bien se encontraron cifras altas de inteligencia emocional y de satisfacción laboral, así como de sus dimensiones, durante el análisis de los resultados se identificaron algunos puntos de mejora para cada una de las variables, pero especialmente en las dimensiones de la inteligencia emocional, como se muestra a continuación.

Identificación de las oportunidades de mejora

Partiendo de la tabulación de todos los datos, así como del análisis consolidado, se pudo elaborar una tabla en la que se describen los principales resultados de las 43 cuestiones abordadas en los cuestionarios de inteligencia emocional y satisfacción laboral, los que se presentan en la Tabla 14.

Es importante mencionar que, en los casos que se observaron resultados positivos mayores al 80% de los encuestados, se pusieron en la columna de fortaleza; aquellos resultados que estaban entre 60% y 80%, fueron considerados como aceptables; pero los que tuvieron bajas cifras de frecuencia o satisfacción, fueron catalogados entre las debilidades.

Tabla 14.
Identificación de oportunidades de mejora

	Variable Dimensión	Tema revisado	%	Opción más elegida	% de respuestas positivas	Debilidades	Puede ser aceptable	Fortalezas
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Interpersonal	Le gusta ayudar a la gente.	40%	Muchas veces	66%		Alta Frecuencia	
		Incapacidad de comprender cómo se sienten los demás	39%	Siempre	21%	65% Alta frecuencia		
		Confianza de sus amigos	41%	Muchas veces	76%		Alta Frecuencia	
		Enfoque de ayuda a pesar de tener cosas que hacer	51%	Siempre	88%			Alta Frecuencia
		Sensibilidad ante los sentimientos de las otras personas	42%	Nunca	14%	71% Baja frecuencia		
		Mantenimiento de buenas relaciones con los demás	44%	Muchas veces	74%		Alta Frecuencia	
	Intrapersonal	Dificultad para expresar sus sentimientos	51%	Siempre	11%	79% Alta frecuencia		
		Que otros decidan por él	44%	Siempre	11%	71% Alta frecuencia		
		Dificultad de entender cómo se siento	34%	Siempre	24%	60% Alta frecuencia		
		Bajo logro en los últimos años	45%	Siempre	13%	69% Alta frecuencia		
		Prefiere un trabajo en que le digan que hacer	38%	Siempre	12%	69% Alta frecuencia		

Variable Dimensión	Tema revisado	%	Opción más elegida	% de respuestas positivas	Debilidades	Puede ser aceptable	Fortalezas
Adaptabilidad	Dificultas de expresar sentimientos íntimos	38%	Siempre	18%	66% Alta frecuencia		
	Relaciones cercanas de mucho valor mutuo	28%	Pocas veces	31%	49% Baja frecuencia		
	Dificultad para describir lo que siente	42%	Pocas veces	61%		Baja Frecuencia	
	Dificultad para hacer valer sus derechos	46%	Pocas veces	78%		Baja Frecuencia	
	Actúa paso a paso ante dificultades	39%	Rara vez o nunca	13%	65% Baja frecuencia		
	Reúne toda la información para enfrentar una situación difícil	41%	Siempre	72%		Alta Frecuencia	
	Visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	40%	Muchas veces	65%		Alta Frecuencia	
	Para resolver una situación, analiza todas las posibilidades existentes	38%	Rara vez o nunca	19%	63% Baja frecuencia		
	Se traba cuando piensa en las diferentes maneras de resolver un problema	36%	Siempre	12%	69% Alta frecuencia		
	Manejo del estrés	Problemas de control cuando se enoja	29%	Pocas veces	52%		Baja Frecuencia

Variable Dimensión	Tema revisado	%	Opción más elegida	% de respuestas positivas	Debilidades	Puede ser aceptable	Fortalezas	
SATISFACCIÓN LABORAL	Factores Intrínsecos (Motivacionales)	Actúa de manera impulsiva, y le trae problemas	53%	Pocas veces	89%			Baja frecuencia
		Siente dificultad para controlar su ansiedad	39%	Siempre	12%	66% Alta frecuencia		
		Tiene reacciones fuertes, intensas, difíciles de controlar	34%	Siempre	17%	68% Alta frecuencia		
		Tiende a exagerar	35%	Muchas veces	10%	63% Alta frecuencia		
		Tiene mal carácter	28%	Muchas veces	24%	52% Alta frecuencia		
		Es impaciente	42%	Siempre	16%	67% Alta frecuencia		
		Tendencia a explotar de cólera fácilmente	51%	Siempre	11%	68% Alta frecuencia		
		Libertad para elegir su propio método de trabajo	49%	Satisfecho	71%		Satisfacción en distinto grado	
		Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho	44%	Satisfecho	70%		Satisfacción en distinto grado	
		Responsabilidad que se le ha asignado	47%	Satisfecho	73%		Satisfacción en distinto grado	
Posibilidad de utilizar sus capacidades	41%	Satisfecho	61%		Satisfacción en distinto grado			
Sus posibilidades de promoción-asenso	45%	Satisfecho	73%		Satisfacción en distinto grado			

Variable Dimensión	Tema revisado	%	Opción más elegida	% de respuestas positivas	Debilidades	Puede ser aceptable	Fortalezas
	Atención que se presenta a las sugerencias que hace	45%	Satisfecho	81%			Satisfacción en distinto grado
	Variedad de tareas que realiza en su trabajo	31%	Ni satisfecho ni insatisfecho	39%	31% Insatisfacción		
Factores Extrínsecos (Higiénicos)	Condiciones físicas del trabajo	53%	Satisfecho	74%		Satisfacción en distinto grado	
	Compañeros de trabajo	59%	Satisfecho	75%		Satisfacción en distinto grado	
	Superior inmediato	37%	Satisfecho	49%		Satisfacción en distinto grado	
	Salario	46%	Satisfecho	56%		Satisfacción en distinto grado	
	Relaciones entre dirección y trabajadores en su empresa	45%	Satisfecho	60%		Satisfacción en distinto grado	
	Modo en que su empresa está gestionada	39%	Satisfecho	60%		Satisfacción en distinto grado	
	Horario de trabajo	54%	Satisfecho	72%		Satisfacción en distinto grado	
	Estabilidad en el empleo	38%	Satisfecho	68%		Satisfacción en distinto grado	

Nota. la columna de respuestas positivas abarca las de niveles siempre y casi siempre, o satisfecho y muy satisfecho.

Acciones propuestas para mejorar

En función de los aspectos identificados como debilidad en la Tabla 14, se procedió a analizar opciones que puedan incidir en una mejora, las que se han colocado de manera resumida en la Tabla 15, indicando el objetivo que se pretende alcanzar con la actividad a aplicar.

Así también se explica que, se plantearon 10 actividades con las que se pueda abarcar los 19 aspectos con debilidad, de la tabla anterior, los que fueron numerados en orden secuencial, incluyendo las iniciales “IE” para los que corresponden a inteligencia emocional y “SL” al único caso encontrado para satisfacción laboral. En la Tabla 15 presenta la información en base del número de estrategia, pero consolidando aquellas que tienen una misma actividad para su impacto positivo.

Tabla 15.

Estrategias para mejora

#	Tema revisado	Debilidad encontrada	Objetivo a conseguir con la actividad	Responsable de aplicar la actividad	Estrategia sugerida para alcanzar el objetivo
IE1	Incapacidad de comprender cómo se sienten los demás	65% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 35%	Talento humano	Aplicar dinámicas para integración de personas, cada 3 meses
IE2	Sensibilidad ante los sentimientos de las otras personas	71% Baja frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Talento humano	Realizar cada 3 meses un vídeo foro con material audiovisual para sensibilizar el sentir de los demás en distintas circunstancias
IE3	Dificultad para expresar sus sentimientos	79% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Talento humano	Realizar conversatorios individuales cada año, en los que el

#	Tema revisado	Debilidad encontrada	Objetivo a conseguir con la actividad	Responsable de aplicar la actividad	Estrategia sugerida para alcanzar el objetivo
IE5	Dificultad de entender cómo se siente	60% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 30%	Talento humano	trabajador se sienta en confianza, se pueda abrir y se le fomenta a expresar lo que siente
IE8	Dificultad de expresar sentimientos íntimos	66% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 30%	Talento humano	
IE4	Que otros decidan por él	71% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Supervisor directo	Designar a los trabajadores la toma de ciertas decisiones, por turnos, para fomentar la capacidad de decisión y su respectivo compromiso con la empresa
IE7	Prefiere un trabajo en que le digan que hacer	69% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Supervisor directo	
IE6	Bajo logro en los últimos años	69% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Talento humano	Apoyar el establecimiento de metas personales y laborales, y validar su avance anual
IE9	Relaciones cercanas de mucho valor mutuo	49% Baja frecuencia	Disminuir la Baja frecuencia al 25%	Gerencia o Jefatura, con el apoyo de Talento Humano	Dar a cada trabajador unas horas libres, cada año, para que organice una actividad con su familia (puede ser el día de su cumpleaños), y solicitar una fotografía del momento compartido para elaborar un álbum de personal de la empresa

#	Tema revisado	Debilidad encontrada	Objetivo a conseguir con la actividad	Responsable de aplicar la actividad	Estrategia sugerida para alcanzar el objetivo
IE10	Actúa paso a paso ante dificultades	65% Baja frecuencia	Disminuir la Baja frecuencia al 30%	Supervisor directo	Hacer reuniones cada 3 meses, en las que se fomente la participación de los trabajadores,
IE11	Para resolver una situación, analiza todas las posibilidades existentes	63% Baja frecuencia	Disminuir la Baja frecuencia al 30%	Supervisor directo	sobre todo para el análisis de procesos de toma de decisión guiados por el supervisor,
IE12	Se traba cuando piensa en las diferentes maneras de resolver un problema	69% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Supervisor directo	lo cual desarrolle la motivación para la toma de decisiones en los trabajadores
IE13	Siente dificultad para controlar su ansiedad	66% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 30%	Talento humano	Efectuar pausas activas quincenales, de máximo 15 minutos, en las que se den a conocer y apliquen técnicas de relajación
IE14	Tiene reacciones fuertes, intensas, difíciles de controlar	68% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Talento humano	
IE17	Es impaciente	67% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Talento humano	
IE18	Tendencia a explotar de cólera fácilmente	68% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 40%	Talento humano	
IE15	Tiende a exagerar	63% Alta frecuencia	Disminuir la Alta frecuencia al 30%	Talento humano	Organizar charlas semestrales que, por medio de material audiovisual, fomenten la sensibilización de la sana convivencia
IE16	Tiene mal carácter	52% Alta frecuencia	Disminuir la Alta	Talento humano	

#	Tema revisado	Debilidad encontrada	Objetivo a conseguir con la actividad	Responsable de aplicar la actividad	Estrategia sugerida para alcanzar el objetivo
			frecuencia al 30%		en el ambiente real cotidiano de los trabajadores
SL1	Variedad de tareas que realiza en su trabajo	31% Insatisfacción	Disminuir la insatisfacción al 15%	Gerencia o Jefatura, con el apoyo de Talento Humano	Identificar las capacidades y talentos de los trabajadores, para asignar ciertas funciones en base de ello. Cuidando que esto no genere descontento de otros trabajadores, por lo que, estas funciones, se podrían aplicar por turnos

Es importante aclarar que, las actividades propuestas se deberían realizar de manera interna, y no consideran costos significativos que las entidades deban invertir, sino más bien se apoyan en la utilización de algunas horas de las personas que laboran en el negocio, tanto a nivel de talento humano, jefaturas como de los propios trabajadores.

Dependerá de cada empresa o establecimiento el considerar las diferentes alternativas propuestas para mejorar los índices de inteligencia emocional de sus trabajadores, los que, en parte incidirán en un aumento de la satisfacción laboral.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La inteligencia emocional es un concepto que ganó notoriedad con el enfoque empresarial abordado por Daniel Goleman, sin embargo, BarOn lo analiza desde un enfoque más científico y bajo un modelo que permite realizar una evaluación práctica del mismo. En cuanto a la satisfacción laboral, la teoría la percibe como el resultado de la experiencia del personal con relación a su trabajo, por lo que el modelo de dos factores de Herzberg y profundizado por Warr, Cook y Wall (1979) se consideró una alternativa factible para analizar esta variable.
- Luego de aplicar el cuestionario determinado en la metodología, se pudo establecer que los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, tienen un nivel de 92% de inteligencia emocional, mismo que se obtuvo al consolidar los datos de las respuestas de cada pregunta y dimensión considerada para tal efecto.
- Por medio a la tabulación de los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, se pudo conocer que existe un 86% de satisfacción, en diferente grado, respecto de los datos incluidos en los 15 elementos correspondientes a los factores intrínsecos y extrínsecos analizados.
- Mediante la herramienta de SPSS se pudo obtener un coeficiente de correlación de Pearson de +0,470 entre las variables, lo que permite afirmar que existe una

influencia directa moderada entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.

- De los datos recabados, se identificaron 19 ámbitos en los que los resultados negativos eran considerables, superaban al 50% de los casos; por ello, se procedió a establecer 10 actividades que deben ser llevadas a cabo con el área de Talento Humano de las empresas, para así mejorar el nivel de la inteligencia emocional e impactar en una mejor satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ.

Recomendaciones

- Actualmente existen instrumentos para evaluar ambas variables, sin embargo, se recomienda la realización de estudios para validar y adaptar varios de estos a la realidad ecuatoriana, lo que llevaría a una mayor difusión de estos conceptos y a su aplicación en beneficio de los trabajadores.
- Es importante que los propietarios de las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, consideren el desarrollo de las capacidades interpersonales, intrapersonales, de adaptabilidad y manejo de estrés en su personal, ya que esto conllevará a estos establecimientos y empresas, a contar con personal que pueda acoplarse de mejor manera al trabajo.
- Así también, las autoridades de las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, deben procurar medir de manera semestral la satisfacción laboral de

sus trabajadores, la que, al ser mayor, generará un mejor desempeño laboral para la empresa.

- Las áreas de talento humano de las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, deben planificar actividades que potencien el desarrollo de la inteligencia emocional, como un elemento estratégico que impacte en la satisfacción de sus trabajadores, lo que a su vez generará un mejor nivel de cumplimiento de éstos.
- Finalmente, es imperante que la dirección de las pymes del sector manufacturero alimenticio del DMQ, considere el aplicar las actividades propuestas en el capítulo 3 del presente estudio, como un inicio para conseguir que sus trabajadores mejoren el aporte de su talento y compromiso en la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2015). *Análisis de encuestas*. España: ESIC Editorial.
- Amores, R., & Castillo, V. (2017). Las PYMES ecuatorianas y su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total. *Espacios*, 38(53), 15-18.
- Anderson, D. (. (2017). *Organization Development: The Process of Leading Organizational Change* (Cuarta ed.). Reino Unido: SAGE.
- Arias-Gallegos, W., & Arias-Cáceres, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia Y trabajo*, 16(51), 185-191.
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. ELearning, S.L.
- Arzubiaga, Unai, Iturralde, Jainaga, & Maseda, A. (2012). La medición de la Orientación Emprendedora en las empresas familiares: una revisión crítica de la literatura. *Revista de Empresa Familiar*, 2(2), 57-71.
- Awad, M. (2012). Inteligencia emocional y orientación empresarial: El papel moderador del clima organizacional y la creatividad de los empleados. *Revista de Investigación en Marketing y Emprendimiento*, 1, 115-136.
- Bächler, R., & Poblete, O. (2012). Interacción, emoción y cognición: Una aproximación integrada a la comprensión del comportamiento humano. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 28(2), 490-504.
- Baque, M., Cedeño, B., Chele, J., & Gaona, V. (2020). Fracaso de las pymes: Factores desencadenantes, Ecuador 2020. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y Publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 6(1).

- Bar-On, R., Brown, J., Kirkcaldy, B., & Thomé, E. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Personality and Individual Differences, 28*, 1107-1118.
- Bentley, P., Coates, H., Dobson, I., Goedegebuure, L., & Meek, L. (2013). Factors Associated with Job Satisfaction Amongst Australian University Academics and Future Workforce Implications. En P. Bentley, H. Coates, I. Dobson, & L. Goedegebuure, *Job Satisfaction around the Academic World* (págs. 29-54). Springer.
- Boluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión Breve de la Escala de Satisfacción Laboral: Evaluación estructural y distribucional sobre sus puntajes. *Liberabit. Revista de Psicología, 21(2)*, 235-243.
- Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico Profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica, 16(1)*, 27-40.
- Caballero, P. (2016). *Investigación y recogida de información de mercados*. España: Ediciones Paraninfo.
- Cáceres, E. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad provincial de Arequipa*. Tesis, Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias Tecnológicas Sociales y Humanidades, Perú.
- Camino, S., & Bermudez, N. (2018). Las Empresas Familiares en el Ecuador: Definición y aplicación metodológica. *Revista X pedientes Económicos, 2(3)*, 46-72.
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los cuidados, 22(52)*.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogotá, Colombia: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.

- Cejudo, J., López, M. L., & Rubio, J. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia: su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. *Anuario de Psicología*, 46(2), 51-57.
- Cejudo, J., Losada, L., & Pérez, J. (2017). Inteligencias múltiples y su relación con inteligencias cognitiva y emocional en adolescentes. *Universitas Psychologica*, 16(3).
- Chura, E., Huayanca, P., & Maquera, M. (2019). Bases epistemológicas que sustentan la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner en la pedagogía. *Revista Innova Educación*, 1(4).
- Condori, L. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio público (Tesis Doctoral, Universidad Argentina de la Empresa)*. Repositorio Institucional.
- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. Tesis, Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud, Perú.
- Covin, J., & Slevin, D. (1989). Strategic management of small firms in hostile and benign environments. *Strategic Management Journal*, 10, 75-87.
- Craparo, G., Magnano, P., & Faraci, P. (2014). Psychometric properties of the italian version of the self-report emotional intelligence test. *TPM*, 21(2), 121-133.
- Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, L., & Vilca, J. (2016). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud & Sociedad Latin American Journal on Health & Social Psychology*, 1(2), 101-112.
- Das, B., & Baruah, M. (2013). Employee retention: A review of literature. *Journal of Business and Management*, 14(2), 8-16.

- Dawda, D., & Hart, S. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) in university students. *Personality and Individual Differences, 28*, 797-812.
- De la Cruz, A. (2019). *Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios (Tesis de Ingeniería, Universidad Santiago de Cali)*. Repositorio Institucional.
- Delgado, J. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto" de Moquegua-2018*. Tesis, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Perú.
- Díaz, R. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, 2019*. Tesis, Universidad Peruana Unión, Posgrado en Ciencias de la Salud, Perú.
- Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa, 9(2)*, 147-169.
- Duque, J. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa, 9(2)*, 147-169.
- ENEMDU. (2018). *INEC*. Obtenido de ENEMDU:
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Marzo-2018/032018_Presentacion_M_Laboral.pdf
- Espinoza, M., Sanhueza, O., Ramírez, N., & Sáez, K. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 23(1)*.
- Extremera, N., Rey, L., & Sánchez-Álvarez, N. (2019). Validation of the Spanish version of the Wong Law Emotional Intelligence Scale. *Psicothema, 31(1)*, 94-100.

- Fisher, C. (2000). Mood and emotion while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of*, 21(2), 185-202.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior ¿Un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125.
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 09.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. New York, USA: Basic Books.
- Gardner, H. (1993). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Paidós.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, Usa: Bantam.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional* (Primera digital ed.). Kairós, S.A.
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Kairós.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa* . Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Gregory, A., Cone, E., & Reynolds, M. (2018). *The Unmet Promises of the Open-Plan Office*.
Obtenido de Oxford Economics: <http://blog.oxfordeconomics.com/unmet-promises-of-the-open-plan-office>
- Güell, M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* España: Paidós.
- Hughes, M., & Morgan, R. (2007). Deconstructing the relationship between entrepreneurial orientation and business performance at the embryonic stage of firm growth. *Industrial Marketing Management*, 36, 651-661.
- Idelfonso, E. A. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. España: ESIC Editorial.

- INEC. (2018). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Laboratorio y Dinámica empresarial.
- INEC. (2019). *Directorio de empresas y Establecimientos*. Obtenido de Ecuador en cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principales_Resultados_DIEE_2019.pdf
- INEC. (abril de 2020). *ENESEM-Encuesta estructural empresarial*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-a-empresas/>
- López, E., Pulido, M., & Berrios, P. (2014). EQI-Versión corta (EQI-C). Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. *Boletín de psicología*(110), 21-36.
- Luebbers, S., Andrew, L., & Stough, C. (2007). The development of an adolescent measure of EI. *Personality and Individual Differences, 42*(6), 999-1009.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria, 29*.
- Magnano, P., Craparo, G., & Paolillo, A. (2016). Resilience and Emotional Intelligence: which role in achievement motivation. *International Journal of Psychological Research, 9*(1).
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México D.F.: Pearson Educación.
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico, 17*(4).
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*. Martino Fine Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (1999). *MSCEIT Item Booklet (Research Version 1.1.)*. Canadá: Multi-Health Systems.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry, 15*(3), 197-215.

- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., & Sitarenios, G. (2003). Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0. *Emotion, 3*(1), 97-105.
- Medeiros, T., Diógenes, E., Magalhaes, H., Veloso, V., Evangelista, T., & Cunha, H. (2019). Hierarquia das Necessidades de Maslow: Validação de um Instrumento. *Psicologia: Ciência e Profissão, 39*, 1-19.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionario de Satisfacción Laboral*. Universitat de Valencia, Psicología de la Seguridad.
- Mercadé, A. (2015). *Los 8 tipos de Inteligencia según Howard Gardner: la teoría de las inteligencias múltiples*. Universidad de Guadalajara, México.
- Miñaca, M., Hervás, M., & Laprida, I. (2013). Análisis de programas relacionados con la Educación Emocional desde el modelo propuesto por Salovey & Mayer. *RES-Revista de Educación Social, 1*(1), 2-14.
- Moral, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe, 35*(1).
- Muela, E. (2017). *La Inteligencia Emocional y su incidencia en la Satisfacción Laboral del personal de planta de la empresa SECURIT S.A.* Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Ecuador.
- Naldi, L., Nordqvist, M., Sjöberg, K., & Wiklund, J. (2007). Entrepreneurial Orientation, Risk Taking, and Performance in Family Firms. *Family Business Review, 20*(1), 33-47.
- Narayanan, A. (2016). Talent Management and Employee Retention: Implications of Job Embeddedness-a research agenda. *Journal of Strategic Human Resource Management, 5*(2).
- Ñaupas, H., Valdivida, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativo-cualitativa y redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- O'Boyle, E., Humphrey, R., Pollack, J., Hawver, T., & Story, P. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior, 32*, 788-818.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales, 34*, 3-18.
- Ramírez, K., & Rodríguez, G. (2017). *Programa de Capacitación basado en la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow y la del Desarrollo Moral de Lawrence Kohlberg para Fortalecer el Perfil Personal de los Estudiantes del VII Ciclo de la Especialidad de Educación Primaria*-. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Rangel, G., Ribas, R., & Aguiar, M. (2018). State of the Art of Job Satisfaction Measures: A Systematic Review. *Trends in Psychology, 26*(2), 987-1002.
- Real Academia Española. (2020). *Inteligencia*. Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/inteligencia>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo*. Pearson Educación.
- Rocco, M. T. (2009). Satisfacción laboral y salario emocional: Una aproximación teórica. *Scielo, 15-22*.
- Rosales, R. (2020). La Pyme post COVID 19: ¿seguirá siendo un comodín entre el Estado y el Mercado? *Catalejo*.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación*. España: ESIC Editorial.
- Rumsey, D. (2003). *Statistics For Dummies*. USA: John Wiley & Sons.
- Russo, R. (2004). *Statistics for the Behavioural Sciences: An Introduction*. USA: Psychology Press Taylor y Francis Group.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality, 9*(3), 185-211.

- Sayes, C. (2017). Los factores de la motivación según la teoría de Herzberg en las empresas santanecas. *Anuario de Investigación*, 6, 263-279.
- Schneider, T., Lyons, J., & Khazon, S. (2013). Emotional intelligence and resilience. *Personality and Individual Differences*, 55(8), 909-914.
- Shneider, W., Mayer, J., & Newman, D. (2016). Integrating Hot and Cool Intelligences: Thinking Broadly about Broad Abilities. *Journal of Intelligence*, 4(1).
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. USA: Sage.
- SRI. (2020). *Clasificación Ampliada de las Actividades Económicas (CIIU REV. 4.0)*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas:
www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/f6fce8f9-0a4f-4665-b8fb-44727d30f9a0/CIIU.xls
- Toscano, F., & Zappalá, S. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Sustainability*, 12(23), 1-14.
- Universidad de Minnesota. (2021). *(MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Obtenido de Universidad de Minnesota: <http://vpr.psych.umn.edu/instruments/msq-minnesota-satisfaction-questionnaire>
- University of New Hampshire. (2020). *Individual Images Related to Emotional Intelligence*. Obtenido de University of New Hampshire: <https://mypages.unh.edu/jdmayer/ei-images>

- Viamontes, G., & García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1. 2(5), 15-18.
- Warr, P. B., Cook, J. D., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148.
- Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.
- Zárate, R., & Matviuk, S. (2012). La inteligencia emocional de los líderes latinoamericanos: Comparación entre Chile y Colombia. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(1), 43-50.
- Zavala, M., & López, I. (2012). Adolescentes en situación de riesgo psicosocial: ¿Qué papel juega la inteligencia emocional? *Psicología Conductual*, 20(1), 59-75.
- Zoromba, M. A., Abdellatif, S. A., Hussien, E. S., & Hamed, W. E. (2015). Relationship between Emotional Intelligence and levels of Depression among Patients with Depressive Disorders. *Mansoura Nursing Journal*, 2(4), 45-54.

