

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2021

Tema: “La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19”

Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autor: Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez

Director: Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire, Magíster, e Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19*” elaborado y presentado por el *señor Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACION

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD., Director del trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez
c.c.: 1803990207

AUTOR

Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.
c.c.: 1802890036

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez
c.c.: 1803990207

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
A la unidad académica de titulación de la facultad de ciencias administrativas	II
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACION	III
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
DEDICATORIA	X
RESUMEN EJECUTIVO	XI
EXECUTIVE SUMMARY	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1.1 JUSTIFICACIÓN	3
1.2 OBJETIVOS.....	6
1.2.1 General.....	6
1.2.2 Específicos	6
CAPITULO II	7
CAPITULO III	13
3.1 UBICACIÓN	13
3.2 EQUIPOS Y MATERIALES	13
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	14
3.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS	14
3.5 POBLACIÓN	15
3.6 MUESTRA	15
3.7 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	16
3.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	17
3.9 VARIABLES RESPUESTAS O RESULTADOS ALCANZADOS.....	18
CAPITULO IV	19
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	19
4.2 RESULTADO DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ INTERNA.....	20
4.2.1 <i>Análisis de confiabilidad o fiabilidad</i>	20
4.3 ANÁLISIS PRINCIPAL POR COMPONENTES KMO.....	21
4.4 NORMALIDAD.....	23

4.4.1	<i>Normalidad de Datos</i>	23
4.5	GRÁFICOS POR VARIABLES.....	24
4.6	CORRELACIÓN DE SPEARMAN	25
4.7	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	26
4.8	IMPLICANCIAS	30
4.9	FUTURAS INVESTIGACIONES	31
CAPITULO V	32
5.1	CONCLUSIONES.....	32
5.2	RECOMENDACIONES	34
5.3	BIBLIOGRAFÍA.....	35
5.4	ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ÍNDICE DE CONFIABILIDAD POR MEDIO DE ALPHA DE CRONBACH	17
TABLA 2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS PARTICIPANTES.....	20
TABLA 3. CONFIABILIDAD DE ESCALA DE CADA CONSTRUCTO.....	21
TABLA 4. PRUEBA DE KMO Y BARTLETT.....	21
TABLA 5. CUADRO DE COMUNALIDADES	22
TABLA 6. PRUEBA DE NORMALIDAD	23
TABLA 7. CORRELACIÓN SPEARMAN VARIABLES ESTUDIO.....	25
TABLA 8. CORRELACIÓN EPE - SL.....	26
TABLA 9. CORRELACIÓN EED - SL	27
TABLA 10.CORRELACIÓN UE - SL.....	28
TABLA 11.CORRELACIÓN RE - SL.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS 1. MODELO TEÓRICO	12
FIGURAS 2. GÉNERO, EDAD Y ESTADO CIVIL	19
FIGURAS 3. NORMALIDAD VARIABLE INDEPENDIENTE.....	24
FIGURAS 4. NORMALIDAD VARIABLE DEPENDIENTE.....	24

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para poder culminar esta etapa de mi vida profesional, a mi esposa y mis hijos por la paciencia y apoyo que me han brindado en todo este tiempo.

Un profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato por darme la oportunidad de realizarme profesionalmente.

En especial a mi director de Tesis Dr. Santiago Verdesoto por darme la oportunidad de aprender de sus conocimientos y brindarme su apoyo incondicional para poder realizar el desarrollo de esta investigación.

Al GAD Municipalidad de Ambato por permitirme realizar la investigación que necesitaba el apoyo brindado.

También me gustaría dar las gracias a mis suegros por todo el apoyo, paciencia y cariño que me han entregado.

A mis hermanas Carmen y Silvia por estar siempre incondicionalmente a mi lado.

A mi familia por su apoyo incondicional.

Eduardo León

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida, por darme la fuerza cuando me sentía desmayar y permitirme disfrutar del camino transcurrido.

A mi madre Blanca por siempre apoyarme incondicionalmente aun en la distancia y como no dedicarle esta tesis a esa persona que se fue sin despedirse, pero fue y será siempre mi ángel mamita Carmen.

A mi esposa con la que decidimos tomar este reto profesional juntos.

A mis hijos Danna e Iker los que ponen emoción a mi vida y alegran cada uno de mis días dándome motivos para seguir adelante.

Finalmente, a todas las personas que de una u otra forma han contribuido en mi desarrollo profesional y en especial a esa persona que me ayudo cuando más la necesitaba y me ha estado animando en este nuevo reto profesional.

Eduardo León

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2021

TEMA:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
TIEMPOS DE COVID 19

AUTOR: *Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez*

DIRECTOR: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*

FECHA: *18 de agosto de 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

La satisfacción laboral es uno de los factores primordiales que debe contar una institución; sin importar el tamaño o estructura; considerando que, es una de las estrategias para obtener un trabajo óptimo por parte de los colaboradores o funcionarios, partiendo de un estado emocional positivo o negativo, resultante de una percepción subjetiva del trabajo; ya que el ente humano es el propulsor de una entidad para el correcto funcionamiento en todas las áreas. Mas, sin embargo, existe gran cantidad de estudios que determinan posibles estrategias, pero por el entorno con cambios radicales ha llevado a buscar formas más exactas que controlen la satisfacción en tiempos de COVID 19 o en general cambios laborales.

En esta investigación se pudo evidenciar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el Gad Municipalidad de Ambato, los resultados se derivan de un cuestionario dirigido a los funcionarios del GADMA, los mismos que fueron sometidos a un análisis de fiabilidad y confiabilidad. Dentro de los resultados se evidencio la relación directa y positiva de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en instituciones públicas generando un aporte importante a la brecha de investigación identificada, en cuanto a la importancia de desarrollar control emocional

para una mayor eficacia y eficiencia en las tareas y por ende resultados óptimos laborales.

Es importante que las instituciones públicas cuenten con procesos efectivos en relación con el talento humano. La identificación de vías alternativas que conduzcan a fortalecer los procesos mediante el control de emociones de los funcionarios; es una forma viable de estabilizar la satisfacción laboral mediante la generación de inteligencia emocional, presentándose como un gran aporte estratégico.

Por lo tanto, en esta investigación se sugiere implementar el desarrollo de inteligencia emocional en cada uno de los funcionarios del Gad Municipalidad de Ambato, generando una nueva estrategia de evaluación de satisfacción laboral, estabilizando al talento humano después de haber sufrido cambios drásticos debido al COVID 19. Además de esta forma estarían preparados los funcionarios para enfrentar cambios laborales debido a fenómenos naturales o cambios socio económicos.

DESCRIPTORES: *CONTROL, COVID 19, EMOCIONES, EVALUACIÓN, FIABILIDAD, FUNCIONARIOS, INTELIGENCIA, REGULACIÓN, SATISFACCIÓN, TRANSTORNO EMOCIONAL.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2021

THEME:

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SATISFACTION IN TIMES OF COVID

19

AUTHOR: *Ingeniero Eduardo Alejandro León Rodríguez*

DIRECTED BY: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*

DATE: *18 de Agosto de 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

Job satisfaction is one of the primary factors that an institution must have; regardless of size or structure; considering that it is one of the strategies to obtain optimal work by employees or officials, starting from a positive or negative emotional state, resulting from a subjective perception of work, since the human entity is the propellant of an entity for the correct functioning in all areas. More, however, there are many studies that determine possible strategies, but due to the environment with radical changes, it has led to the search for more exact ways to control satisfaction in times of COVID 19 or in general job changes.

In this investigation, it was possible to demonstrate the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the Gad Municipality of Ambato, the results are derived from a questionnaire addressed to GADMA officials, who were subjected to an analysis of reliability and trustworthiness. Among the results, the direct and positive relationship of emotional intelligence with job satisfaction in public institutions was evidenced, generating an important contribution to the identified research gap, in terms of the importance of developing emotional control for greater effectiveness and efficiency in tasks and therefore optimal work results.

It is important that public institutions have effective processes in relation to human talent. The identification of alternative ways that lead to strengthening the processes by controlling the emotions of the officials; it is a viable way to stabilize job satisfaction by generating emotional intelligence, presenting itself as a great strategic contribution.

Therefore, in this research it is suggested to implement the development of emotional intelligence in each of the officials of the Gad Municipality of Ambato, generating a new job satisfaction evaluation strategy, stabilizing human talent after having undergone drastic changes due to COVID. 19. In addition, in this way, officials would be prepared to face labor changes due to natural phenomena or socio-economic changes.

KEYWORDS: *CONTROL, COVID 19, EMOTIONS, EVALUATION, RELIABILITY, OFFICIALS, INTELLIGENCE, REGULATION, SATISFACTION, EMOTIONAL DISORDER.*

INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción laboral ha generado gran interés debido a la importancia que ha cobrado en los últimos años el talento humano, considerando que antiguamente las estrategias fundamentales del desarrollo empresarial tenían un enfoque global donde no consideraba la herramienta principal de una organización como es el ser humano. A lo largo de la historia la satisfacción laboral se correlaciono con múltiples reacciones basadas en el comportamiento, sin embargo, no se llegó a tener una estrategia viable en el que mejore la satisfacción laboral del trabajador en Latinoamérica.

Las empresas, organizaciones e instituciones en la actualidad que vivimos en un entorno constantemente cambiante se alimentan de factores estructurales, basados en indicadores productivos, financieros y principalmente que engloben el talento humano. En cuanto el pilar fundamental que es el trabajo del ser humano se ha visto afectado por la aparición de una pandemia (COVID 19), que afecta el estado de salud físico y psicológico de la persona, al igual que la inestabilidad económica, deteriorando así el recurso humano.

Investigadores y expertos afirman que, tener un colaborador satisfecho se traduce al desarrollo de competencias claves generadas por el recurso humano para una alta productividad empresarial e institucional (Fiľo & Janoušek, 2022). Los lideres se preocupan más hoy en día por el comportamiento humano de sus colaboradores; considerando que los trabajadores modernos esperan recompensas por el trabajo y la dedicación que demuestren al realizar una tarea. Es por lo que la satisfacción laboral está relacionada con la inteligencia emocional que llegue a estabilizar el recurso humano de su organización.

Importantes investigaciones han encontrado que el factor influyente de la satisfacción laboral es la inteligencia emocional en países Europeos (K. Park & Kim, 2021). Partiendo de este análisis la inteligencia emocional es el respaldo para la estabilidad del recurso humano y por ende el desarrollo socioeconómico. A través de la evolución tecnológica la satisfacción laboral requiere de más factores que generen estrategias óptimas para no dejar de lado al ser humano.

El principal aporte de esta investigación es identificar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral por medio de la Teoría de tres estratos de Wong y Law, (2002) en servidores municipales del Gad Municipal de Ambato y así mejorar el servicio público en Ambato y el Ecuador. En los últimos años la evidencia empírica de la inteligencia emocional dentro de los factores que influyen la satisfacción laboral a nivel de Latinoamérica sigue teniendo un vacío en la literatura académica ya que no se ha estudiado las emociones de los trabajadores (K. Park & Kim, 2021).

Sin embargo, es posible, que la inteligencia emocional equilibre las reacciones impulsivas que en varias ocasiones se ha identificado que un servidor público tiene con los usuarios o situaciones que se le presenten al realizar sus tareas laborales; determinando así los factores que influyen para que se presente este comportamiento común en el servicio público de Latinoamérica. A partir de las emociones propias, emociones de otros, uso de la emoción y manejo de las emociones diferenciando los rasgos significativos que influyen en la satisfacción laboral.

El presente estudio tiene como limitaciones: 1) La escasa información de la inteligencia emocional aplicada en Latinoamérica que determine la influencia de la (IE) en la satisfacción labora, 2) la investigación incluye emociones las cuales pueden cambiar con el tiempo, 3) puede permanecer cierto grado de sesgo por el temperamento del servidor a pesar del anonimato asegurado en el instrumento, 4) es un estudio transversal lo cual no permite conocer variabilidad emocional que pueda tener el servidor.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Justificación

En la actualidad vivimos en un entorno cambiante, en donde hemos presenciado episodios de inestabilidad emocional y monetaria (Rodríguez-López et al., 2021). En base a esa realidad se ha discutido de manera controvertida en la literatura el valor predictivo de la inteligencia emocional (Schlaegel et al., 2020). Es por ello la importancia de la presente investigación que evidencie una nueva realidad emocional que se vive desde el COVID 19. Generando conocimiento científico en la relación de la inteligencia emocional y su influencia con la satisfacción laboral, con el fin de generar estabilidad frente a nuevos entornos como es el teletrabajo o la variabilidad de sueldos.

La IE es considerada un sinónimo de reacciones inmediatas a un estímulo, es por ello que se generó cambios en todos los entornos sociales; mediante la virtualidad estudiantil y laboral se generaron espacios de desequilibrio emocional principalmente en Ecuador al ser un país subdesarrollado sin preparación al cambio (Pazmiño-maji et al., 2020). Por otro lado, el desarrollo de la IE permite cambios y modificaciones ya que estos se pueden adquirir, nutrir y mejorar dependiendo de varios factores para que estos se puedan desarrollar de mejor manera como el temperamento, la personalidad, el ambiente y la educación (Loor-Rivadeneira et al., 2018). En base a los criterios estudiados dentro de la literatura académica se evidencio el cambio drástico que obligo a las personas a un nuevo diario vivir con diferentes hábitos generando consecuencias emocionales y psicosociales.

Tomando en consideración que la IE juega un papel importante en los ámbitos laborales ya que influye directamente con la satisfacción laboral (Lee, 2018). Es por esto, que las personas emocionalmente inteligentes logran controlar sus emociones y la de los demás llegando a tener un comportamiento adecuado en su lugar de trabajo, por lo que, se han encontrado relación positiva entre las cuatro dimensiones de la IE con la satisfacción laboral (Guy & Lee, 2015). Existe la necesidad de actualizar la

información del sector público sobre conceptos relacionados con la IE y la satisfacción laboral debido a los cambios reciente por el Covid 19.

Existen distintos parámetros que pueden estar afectando la satisfacción laboral, dentro de la literatura se enfatiza un efecto común empresarial de reacción de los colaboradores frente a un episodio inesperado (K. Park & Kim, 2021); pero puede variar en servidores públicos debido a la dependencia del estado y los distintos estimulantes laborales. Por ello, es importante identificar las dimensiones que hacen que una persona se sienta satisfecha en su lugar de trabajo (Kafetsios y Zampetakis, 2008). Tomando como esquema principal a la Teoría de tres estratos de Wong y Law, (2002) adaptado y validado de Mayer y Salovey (1997), analizando los factores; emociones propias, emociones de otros, uso de la emoción y manejo de las emociones.

La presente investigación es viable ya que contribuirá a mejorar el estilo de vida del servidor público, considerando que existe poca información sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en entidades del gobierno, ya que las limitantes del estado restringen estrategias identificadas en empresas (Fernández-Berrocal et al., 2003). Tomando en cuenta que Latinoamérica al estar en vías de desarrollo, donde se visualiza cambios drásticos de supervivencia, complica más la satisfacción de un colaborador en su lugar de trabajo (Ayim Gyekye, 2005; Kafetsios y Zampetakis, 2008; Schlaegel et al., 2020).

Este estudio tiene una importante significancia ya que contribuirá con información profunda, sistematizada y actualizada sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral y los posibles factores que influyen en las entidades públicas. Además, permitirá llenar la brecha literaria que existe de este tema en el sector público; con el propósito de aplicar metodologías que impulsen destrezas favorables al talento humano. Facilitando así determinar las estrategias, para una satisfacción laboral idónea, basado en el estado emocional, un parámetro implícito de actuar de una persona, que se manifiestan en nuestro diario vivir.

Una vez realizado un análisis dentro de la literatura, se determinó que existe una brecha en el conocimiento científico, sobre la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en entornos de Latinoamérica (Schlaegel et al., 2020). Adicional el trabajo cotidiano del servicio público es poco apreciado dentro de las

investigaciones, por ello el presente estudio robustecerá las estrategias de la satisfacción laboral en el ente público.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipalidad de Ambato.

1.2.2 Específicos

- Teorizar las variables Inteligencia emocional y las Satisfacción laboral.
- Determinar la relación de las emociones propias y las emisiones de otros con la satisfacción laboral en los servidores públicos del GAD Municipalidad de Ambato.
- Señalar la relación de las emociones mediante la satisfacción laboral en los servidores públicos del GAD Municipalidad de Ambato.
- Indicar como la regulación de las emociones va a la satisfacción laboral en los servidores públicos del GAD Municipalidad de Ambato.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El mundo enfrenta cambios radicales, que se basan en fenómenos naturales como lo es el COVID 19, imprevistos que no se consideró en los planes estratégicos de un gobierno, empresa o entorno familiar (Azzi et al., 2021). Generando debates políticos, en los cuales predominaba unir esfuerzos económicos, sociales y materiales para combatir esta extraña enfermedad. En consecuencia, se implementaron nuevas formas de supervivencia con la finalidad de salvaguardar la salud (Rodríguez-López et al., 2021). El caótico cambio de llevar trabajo a la casa, llamado “teletrabajo” genero trastornos psicosociales, principalmente en Latinoamérica, ya que son países que predomina las emociones al realizar una actividad o tomar una decisión partiendo desde los hábitos más sencillos (Park y Kim, 2021).

Los trastornos psicosociales como la depresión no son nuevos para la sociedad, ya que siempre ha generado controversia en cada persona influyendo en todos los entornos como es la familia, el trabajo y su círculo social (Han et al., 2022). Dentro de la literatura no existen estudios sobre la variable IE en Ecuador por lo que sería una posibilidad de generar respuestas a la problemática emocional que trajo el COVID 19 (Alferaih, 2021). Considerando que la satisfacción laboral fue uno de los puntos más afectados dentro del entorno laboral ambateño debido a la inestabilidad económica a nivel mundial principalmente Ecuador al ser un país emergente.

El confinamiento como una de las medidas emergentes en el Ecuador, genero desajustes emocionales por el COVID 19, ya que, condiciono fusionar actividades laborales con las responsabilidades de hogar, generando así ansiedad, angustia, irritabilidad y estrés (Fil'o & Janoušek, 2022). La intolerancia de aceptación a los cambios podría tener un impacto directo con las emociones, es así, como varios expertos afirman el desequilibrio en la satisfacción laboral, que van de la mano con la aparición de nuevas enfermedades profesionales (Alismail et al., 2022). En este punto parte la importancia de las inteligencias emocionales que logre desarrollar una persona,

ya que, en países desarrollados, grandes corporaciones se basan en la (IE) para desarrollar estrategias empresariales (Azzi et al., 2021).

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o negativo, resultante de una percepción subjetiva en el trabajo; que genera un predictor significativo de conductas disfuncionales como son: atrasos, ausencias o cambios de puesto (K. H. Park & Kim, 2021). Existen una gran cantidad de investigaciones en donde generan determinantes de las posibles estrategias para tener una satisfacción optima de los colaboradores, mismos que quedan obsoletos frente al cambio psicosocial que actualmente vivimos. Se alude que la exposición al riesgo a contagiarse puede inestabilizar las emociones del ser humano (Alismail et al., 2022); hoy se establece la necesidad de equilibrar al colaborador al ser capaces de estabilizar emociones frente al riesgo.

Toda empresa, organización o institución tienen como objetivo principal ser altamente competitivos, el punto de éxito es estabilizar el talento humano con el fin de alcanzar metas establecidas. Para ello la labor de los directivos empresariales es generar un indicador enfocado a estrategias laborales que logren un desarrollo adecuado del capital intelectual (Han et al., 2022). Dentro de la literatura se encuentran estudios monótonos de la era del conformismo, en donde no existe flexibilidad al cambio y el talento humano no es considerado de importancia, es por ello la inestabilidad en la satisfacción laboral empresarial.

Expertos afirman que la Inteligencia Emocional es uno de los precursores relativamente nuevos que sería viable para mejorar la satisfacción laboral en países Europeos (Alismail et al., 2022). Apoya el efecto mediador positivo de la percepción en el trabajo entre la estructura empresarial y la influencia de las emociones al realizar actividades laborales (Azzi et al., 2021). Dentro de la psicología social del trabajo no sea considerado en países latinoamericanos la influencia que puede llegar a tener el aspecto emocional del ser humano en la realización de una tarea.

El termino inteligencia emocional ha venido evolucionando a lo largo de la historia aproximadamente treinta años atrás la comunidad europea empieza a generar interés sobre la cognición y la emoción que nace de las vivencias del ser humano (Pazmiñomaji et al., 2020). Identificada en primera instancia en el racionalismo que es la respuesta a la dificultad al realizar una actividad, generando división a la inteligencia

como es: inteligencia verbal, espacial y abstracta numérica, apareciendo así el primer concepto de inteligencia social, considerada una habilidad para percibir estados del ser humano (Kafetsios y Zampetakis, 2008).

Existen varias teorías en las que mencionan los diferentes estudios realizados sobre la IE, en la teoría MSCEIT inteligencia cognitiva consiste en desarrollar un modelo conceptual extenso y algunos índices operacionales que hoy son las bases de la IE basados en los cuatro aspectos del modelo original de Mayer y Salovey en una combinación de rasgos con el que se maneja 48 ítems (Pacheco et al., 2019). En cuanto a los fundamentos de la teoría de las inteligencias múltiples Garner aportó una alta gama de capacidades que posee el ser humano con sus ocho inteligencias, inteligencia lingüística, inteligencia lógico-matemática, inteligencia espacial, inteligencia cinético-corporal, inteligencia musical, inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal, inteligencia naturalista (Gardner, 1999).

En el campo de la psicología, la inteligencia emocional fue introducida por Salovey y Mayer (1990) y acreditada por Goleman (1995) en su libro *Inteligencia emocional*. La definición más común en el mundo académico es que es un tipo de inteligencia social y personal que implica la capacidad de controlar las propias emociones y sentimientos, así como los de los demás, MNGFE para distinguir entre ellos y los demás utilizando esta información para el control personal pensando y actuando libremente (Salovey y Mayer, 1990). Considerando así el procesamiento óptimo de la gestión emocional.

Investigaciones realizadas por Schlaegel et al., (2020) manifiestan, que la evaluación autoemocional se ve reflejada desde los primeros años de vida, simultáneamente en acciones que se visualiza principalmente en emociones del ser humano y es considerada una comunicación no verbal. Varios estudios relacionan a la automoción con habilidades cognitivas considerándolas parte de la inteligencia emocional.

Se refiere a las actitudes cognitivas humanas que está directamente relacionada con la actitud cognitiva: el razonamiento cuantitativo, el deletreo y la visualización generando fluidez de ideas al realizar una determinada actividad (Wong & Law, n.d.). Generando así velocidad de un procesamiento mental o reacción inmediata con la memoria, es decir, es un conjunto de personas que reaccionan en base a sus recuerdos (Goleman, 1998). Una actividad difícil solo se puede llevar a cabo con una actitud

positiva es por ello que es una subdivisión de la inteligencia emocional porque destaca alcanzar propósitos (Fernández-Berrocal et al., 2003).

La evaluación emocional de los demás es considerada empíricamente el proceso de aprendizaje y la valoración de la respuesta generada por las personas (Azzi et al., 2021). Definir las emociones de los demás es extremadamente difícil y complicado de interpretar, dado que parte de un fenómeno de origen multicausal que asocia reacciones afectivas de aparición repentina, de carácter transitorio que además vinculan necesidades biológicas (Pazmiño-maji et al., 2020).

En este estrato de la inteligencia emocional engloba diversos factores de orden inferior que se derivan de la claridad y fluidez con distintos tipos materiales que canalizan emociones productivas en el trabajo (Schlaegel et al., 2020). Concretamente la capacidad para reconocer y expresar emociones, es decir ponerse en el lugar de otro, más conocida como la competencia social e identificar como resolver situaciones sin indisponer el bienestar social (Weissberg et al., 2006).

La regulación de la emoción predispone a la calidad de respuesta de una persona frente a una dificultad, considerando su reacción emocional y profesional si se asocian a reacción afectiva, intensidad, carácter transitorio cambios somáticos (Pacheco et al., 2019). Lo que se presentan de diversas formas y cumplen funciones determinadas con distintas consecuencias, que puede llegar a ser controlada sobre la conducta que se manifiesta.

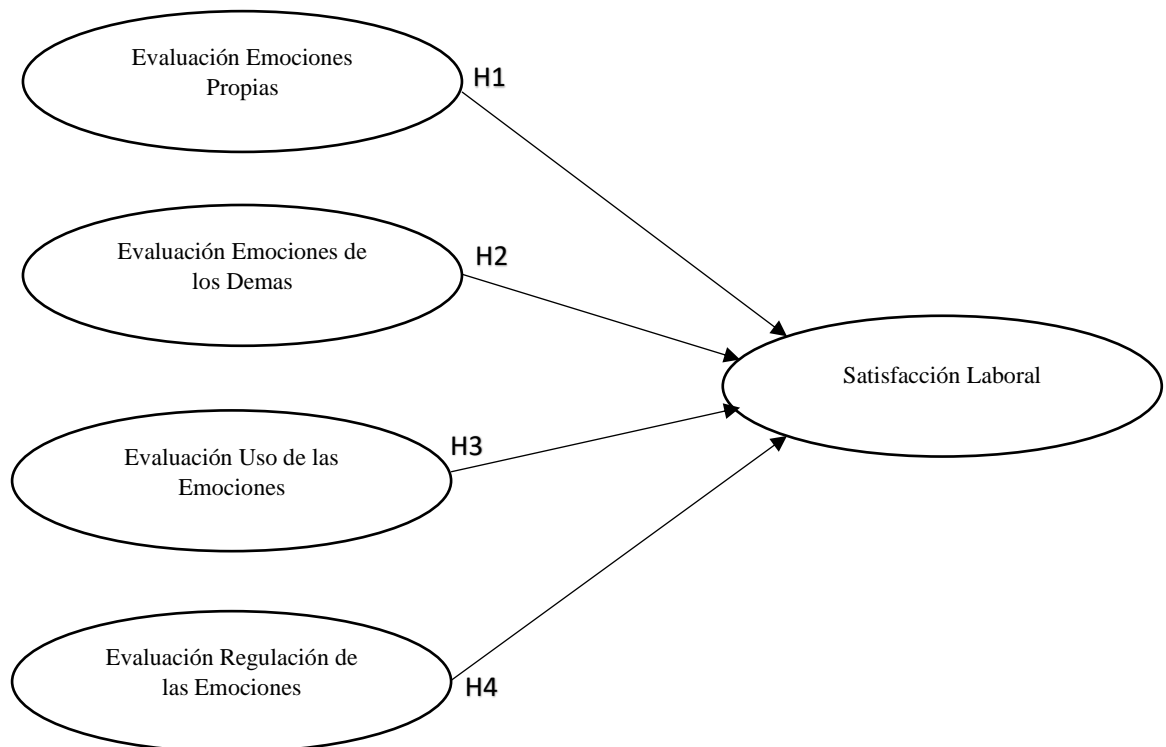
Hace referencia tanto a la emociones positivas como negativas, equivalente a un control de inhibición de emociones negativas e intensificar lo positivo, fortaleciendo la subjetividad ante un proceso (Schlaegel et al., 2020). En consecuencia es el conjunto de procesos por medio de los cuales las personas buscan redirigir el flujo espontáneo de las emociones, alcanzando así objetivos propuestos (Goleman et al., 1999).

El uso de la emoción es un punto fundamental dentro de la inteligencia emocional, considerando que existe inteligencias intrapersonales e interpersonales, dado que el equilibrio de la emoción orienta a concluir tareas laborales o personales con éxito obteniendo así satisfacción de sí mismo (Goleman et al., 1999). Quiere decir que si dominamos el uso de la emoción podemos llegar a mejorar la satisfacción laboral mediante el sentirse satisfechos de sí mismo.

Está enfocado a tener la capacidad de que una persona mantenga el ánimo adecuado para cada tarea que esté realizando, es decir guiar el pensamiento y el conocimiento necesario para el momento, generando ideas nuevas que incremente la capacidad productiva del ser humano (Schlaegel et al., 2020). Conforme vamos cambiando nuestro estado de ánimo también cambia nuestro pensamiento, considerando que todas las decisiones tienen una parte lógica y otra emocional.

A partir de lo anterior, es un instrumento ampliamente compartido por la literatura académica científica, pero muy poco aplicado dentro de estudios en instituciones públicas, a partir de que no se ha encontrado una estrategia viable para mejorar la satisfacción laboral de un servidor público. En el instrumento que parte de la teoría de inteligencias múltiples, se puede identificar un rasgo influyente como es el control emocional de sí mismo y de otros (Schlaegel et al., 2020). Adicional esta necesidad surge en el Gad Municipalidad de Ambato, considerando que el ente humano es la herramienta más importante para el desarrollo del servicio que brinda.

Figuras 1. Modelo Teórico



CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

El presente trabajo de investigación se la realizo en Ecuador, provincia de Tungurahua, específicamente en la ciudad de Ambato y se dirigido a todos los servidores de los diferentes departamentos que conforman el GAD Municipalidad de Ambato, los cuales son considerados para el desarrollo del estudio. Los departamentos investigados son organismos que pertenecen al sector público y están regidos por la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público) y el código de trabajo respectivamente. La estructura departamental está conformada por varias áreas que integran 1787 servidores.

3.2 Equipos y materiales

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la aplicación del instrumento, basado en un cuestionario. En lo que respecta a insumos se utilizó bases académicas de renombre como son artículos científicos en el área del conocimiento psicológico al tratarse de inteligencia emocional. Se utilizó equipo tecnológico como es la computadora la cual permitió el ingreso de información, instalación de software para el procesamiento y análisis de datos, hasta llegar a la culminación de la investigación. En referencia al recurso humano se tuvo aporte de profesionales, los mismos que validaron bajo su experticia el instrumento de la investigación.

3.3 Tipo de investigación

El enfoque que utiliza el estudio de la investigación es cuantitativo al ser las variables o premisas de estudio medibles de una forma cuantitativa, siendo estas: La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el sector público. Es cuantitativa ya que se las analizará cada variable independientemente que parte de una teoría, desglosándolas en sus partes mediante la investigación de campo, con la ayuda de la encuesta y el instrumento, tratando que los ítems sean dicotómicos para una mejor tabulación e interpretación de los resultados, los mismos que serán tabulados y graficados mediante el uso de herramientas estadísticas. Estos datos obtenidos nos permitieron establecer tendencias para su comprobación de la hipótesis previamente establecida y evidenciar la relación que existe entre las variables de estudio.

3.4 Prueba de Hipótesis

La presente investigación tubo como principal pregunta ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipalidad de Ambato? De esta pregunta principal se derriban las siguientes interrogantes:

H1: La evaluación de emociones propias tiene relación con la satisfacción laboral. (Schlaegel et al., 2020).

H2: La evaluación de las emociones de los demás tiene relación con la satisfacción laboral (Schlaegel et al., 2020).

H3: La evaluación del uso de las emociones tiene relación con la satisfacción laboral (Schlaegel et al., 2020).

H4: La evaluación de la regulación de las emociones tiene relación con la satisfacción laboral (Schlaegel et al., 2020).

3.5 Población

En este estudio exploratorio, integramos y ampliamos estos dos enfoques para comprender mejor la estructura de la IE y satisfacción laboral (Schlaegel et al., 2020). Cabe recalcar que los estudios que examinaron estas variables en entornos distintos fueron solo empresas privadas.

La población de estudio fue seleccionada considerando el número de servidores públicos de cada institución del Ecuador, partiendo desde el punto de vista de que no existen investigaciones que relacionen la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el sector público, se eligió al Gad Municipalidad de Ambato por el número de colaboradores que es de 1787 un número bastante idóneo para la obtención de resultados asertivos.

3.6 Muestra

La muestra de un estudio debe ser representativa de la población de interés. El objetivo principal de seleccionarla es hacer inferencias estadísticas acerca de la población de la que proviene. La selección debe ser probabilística (García-garcía et al., 2013).

Este estudio utilizará un muestreo estratificado simple de tal manera que la proporción de individuos que constituyen la muestra sean una representación de la población del estudio, es decir, del total de servidores municipales.

Este tipo de muestreo se utilizó debido a que es una técnica probabilística que permitirá aleatoriedad de la participación de los individuos obteniendo conclusiones de calidad. Para ello, se calculó la muestra a partir de la población de forma que se obtuvo el menor error posible para obtener resultados confiables. Finalmente, se estimó la proporción de cada dirección a la cual se realizará el muestreo y a partir de dicho cálculo se obtuvo la muestra por estrato.

La selección de la muestra está conformada por los servidores que prestan sus servicios en el GAD municipalidad de Ambato. Se estudió el caso con una muestra estratificada de 316 encuestas cuya fórmula y cálculo se muestran a continuación:

$$n = \frac{z^2 pqN}{(N-1)E^2 + z^2 pq}$$

Donde N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra,

z = 1,96 para el 95% de confianza, 2,56 para el 99%

p = Frecuencia esperada del factor a estudiar = 0.50

q = 1- p = 0.50

E = Precisión o error admitido = 4%

El estudio tubo total aceptación por los servidores públicos que conforman el Gad Municipalidad de Ambato, tanto que, se obtuvo 330 encuestas aplicadas, todas con datos válidos.

3.7 Recolección de información

Para el proceso de recolección, se envió una solicitud a la máxima autoridad en este caso el alcalde de la ciudad Dr. Javier Altamirano, obteniendo una aceptación total para la aplicación del estudio, como petición especial solicito dejar una copia de los resultados de la investigación; posterior a ello, se contactó con un técnico de talento humano del Gad Municipalidad de Ambato que nos ayudó compartiendo en un correo masivo el enlace de la investigación, la autorización respectiva previa a la toma de datos se encuentra en el Anexo 1., cabe mencionar que se aplicó instrumentos previamente validados para el entorno hacer aplicado; por lo tanto, en este estudio se midió la inteligencia emocional por medio de la teoría de inteligencias múltiples. Este instrumento con 21 ítems permite predecir si existe relación entre la inteligencia y la satisfacción laborales. Todos los ítems del instrumento utilizan una escala de Likert de 5 puntos.

El instrumento seleccionado se determinó luego de una revisión detallada de la literatura académica. La validación de los contenidos de la encuesta se realizó

mediante análisis principal de componentes más conocido por la prueba estadística KMO, en donde se comprueba pertinencia y sentido de cada uno de los ítems del instrumento en medición.

Posterior a ello, se efectuó el análisis de consistencia interna, mediante el Alpha de Cronbach obteniendo 0.9 que es superior al estándar aceptado de 0.7. Como puede apreciar en la tabla 1 se cumple el criterio de confiabilidad del instrumento.

Tabla 1. ÍNDICE DE CONFIABILIDAD POR MEDIO DE ALPHA DE CRONBACH.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	21

3.8 Procesamiento de la información y análisis estadístico

Para la ejecución de la información se utilizó técnicas de análisis multivariante, a través del análisis descriptivo, demográficos. Con la finalidad de obtener resultados óptimos, con el propósito de afirmar o negar las hipótesis planteadas. Por consecuencia la información es generada mediante la aplicación del instrumento, que es traducida a datos y cifras que interpretan el resultado de la investigación (Salazar,2018). Sin embargo, la interpretación que se dé a los resultados finales son fundamentales para la aclaración sencilla de los datos; por ese motivo Salazar (2018) recomienda que antes de hacer un análisis descriptivo es importante revisar los objetivos del estudio para una mayor eficacia.

Para el análisis multivariante se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22: 1) se analizó datos demográficos como son (sexo, estado civil, edad); 2) se comprobó los supuestos previos a la aplicación de la prueba estadística Spearman; 3) se estableció la comprobación de hipótesis mediante la correlación RHO SPEARMAN entre variables.

3.9 Variables respuestas o resultados alcanzados

En la investigación se realizó: 1) el proceso previo que es la revisión literaria con el fin de encontrar la brecha de la investigación, con la teoría y el instrumento a aplicar; 2) previo a la recolección de datos se validó el instrumento por la prueba estadística KMO y se aplicó la prueba piloto, posterior a ello se recolecto los datos, se tabulo generando así la base de datos; 3) Se realizó un análisis correlacional, el cual determino la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del Gad Municipalidad de Ambato; 4) El análisis del coeficiente Rho Spearman posibilitó aceptar las hipótesis del estudio establecidos H1,H2,H3,H4; 5) Cabe mencionar que previo a la aplicación de la prueba estadística se comprobó los supuestos de Spearman.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

En la figura 1 se muestra el género de los encuestados donde el 51.20% de los encuestados son del género femenino y el 48.80% del masculino; adicional se pudo evidenciar en la tabla 2 que la mayor cantidad de las personas que participaron en la investigación fueron de mediana edad es decir de 36 a 45 años y finalmente de la muestra seleccionada la mayoría son casados.

Figuras 2. Género, Edad y Estado civil

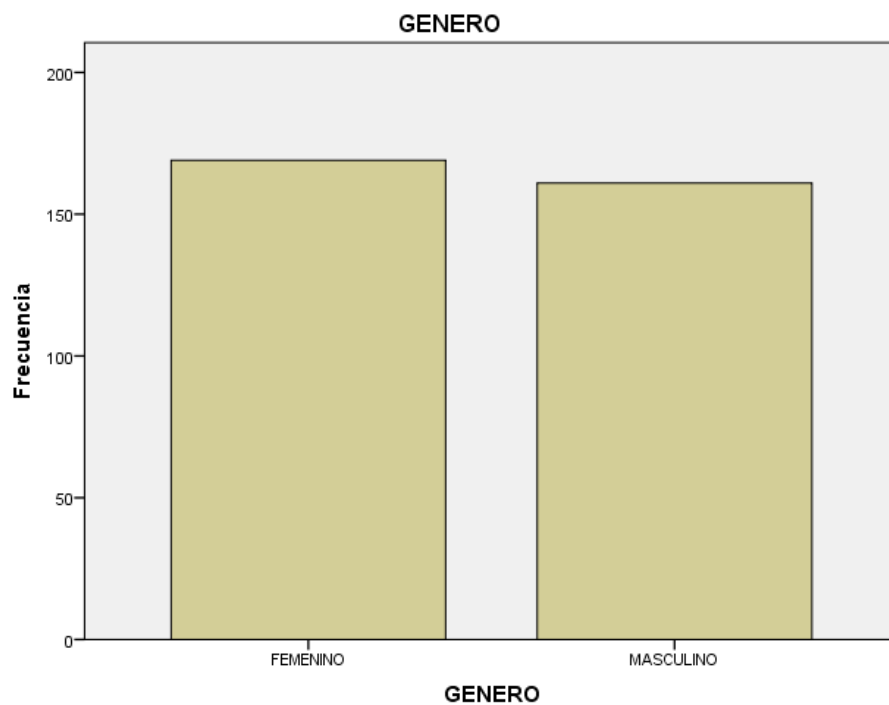


Tabla 2. Análisis descriptivo de los participantes.

	Recuento	
GENERO	FEMENINO	169
	MASCULINO	161
	Total	330
EDAD	18 a 25 AÑOS	8
	26 a 35 AÑOS	112
	36 a 45 AÑOS	131
	46 a 65 AÑOS	79
	Total	330
ESTADO CIVIL	SOLTERO	99
	UNIÓN DE HECHO	14
	CASADO	170
	DIVORCIADO	44
	VIUDO	3
	Total	330

4.2 Resultado de confiabilidad y validez interna

4.2.1 Análisis de confiabilidad o fiabilidad

Para el análisis de confiabilidad se utilizó Alpha de Cronbach, que evalúa la consistencia interna de los ítems, evidenciando la fiabilidad del instrumento, puesto que analiza las cargas factoriales de las variables observables sobre los constructos. Es decir, identifica la magnitud de los ítems que hacen parte del instrumento. Conforme al estándar aceptado de 0.7 según Salazar (2018) se obtuvo un valor de 0.9, como lo muestra la tabla 1. Para dar mayor robustez de la fiabilidad y confianza del instrumento se calculó Alpha de Cronbach por constructo dando todas las dimensiones mayores a 0.7 como lo muestra la tabla 3; Por lo que puede considerarse escalas fiables.

Tabla 3. Confiabilidad de escala de cada constructo.

Constructo	Alpha de Cronbach	Número de Ítems
Evaluación de emociones Propias.	0.813	4
Evaluación de las emociones de los demás.	0.842	4
Evaluación uso de las emociones.	0.824	4
Evaluación regulación de las emociones.	0.900	4
Satisfacción laboral	0.897	5

4.3 Análisis principal por componentes KMO

Una vez analizado la fiabilidad y confiabilidad del instrumento es necesario identificar si los ítems del instrumento son únicos o se relacionan entre sí.

Tabla 4. Prueba De KMO Y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,907
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	4126,521
	gl	210
	Sig.	,000

Análisis: Mediante los resultados analizados en la prueba KMO y Bartlett el de significancia es ,000, por cuanto es válida, puesto que cumple el indicador (SÁNCHEZ, 2020).

Tabla 5. Cuadro de Comunalidades

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
EPE1	1,000	,460
EPE2	1,000	,789
EPE3	1,000	,766
EPE4	1,000	,662
EED1	1,000	,613
EED2	1,000	,757
EED3	1,000	,640
EED4	1,000	,717
UE1	1,000	,538
UE2	1,000	,725
UE3	1,000	,645
UE4	1,000	,761
RE1	1,000	,783
RE2	1,000	,810
RE3	1,000	,766
RE4	1,000	,814
SL1	1,000	,556
SL2	1,000	,717
SL3	1,000	,749
SL4	1,000	,781
SL5	1,000	,809

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

4.4 Normalidad

Previo al análisis del método estadístico que se vaya a utilizar, es necesario verificar si los datos cumplen el supuesto de Normalidad, con el propósito de definir el tipo de análisis a aplicar, ya que dentro de la estadística existe múltiples métodos; en el caso del presente estudio al comprobar que no tiene una distribución normal se considera aplicar la prueba estadística RHO SPEARMAN.

4.4.1 Normalidad de Datos

H₀: La Variable Satisfacción Laboral tiene una distribución normal en la población.

H₁: La Variable Satisfacción Laboral no tiene una distribución normal en la población.

Tabla 6. Prueba De Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IE	,351	330	,000	,707	330	,000
SL	,293	330	,000	,783	330	,000

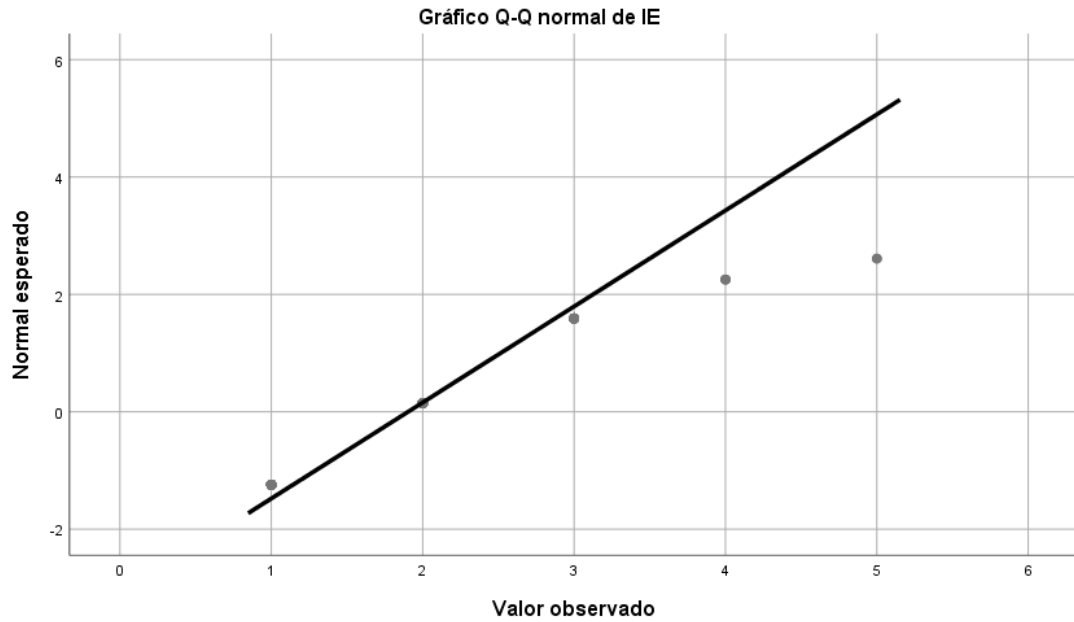
a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis: Como el p-valor es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la variable satisfacción Laboral NO tiene una distribución normal en la población.

4.5 Gráficos por Variables

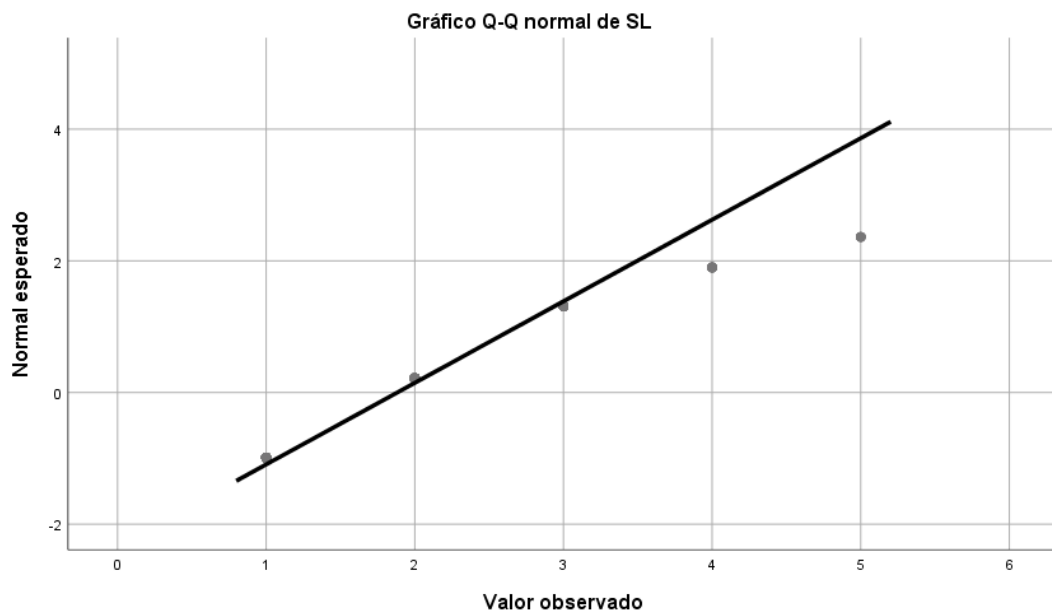
Figuras 3. Normalidad Variable Independiente

Inteligencia Emocional



Figuras 4. Normalidad Variable Dependiente

Satisfacción Laboral



Por lo tanto, el estadígrafo estadístico será la prueba de Rho de Spearman.

4.6 Correlación de Spearman

H₀: La Inteligencia emocional NO tiene relación con la Satisfacción Laboral

H₁: La Inteligencia emocional tiene relación con la Satisfacción Laboral

Tabla 7. Correlación Spearman Variables Estudio

			Correlaciones	
			IE	SL
Rho de Spearman	IE	Coefficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	SL	Coefficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

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

Análisis: El p-valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la alterna H₁, es decir, que la Inteligencia emocional tiene relación significativa con la Satisfacción Laboral.

4.7 Comprobación de Hipótesis

Hipótesis 1

H₀: La Evaluación de Emociones Propias NO tiene relación con la Satisfacción Laboral.

H₁: La Evaluación de Emociones Propias tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Tabla 8. Correlación EPE - SL

			Correlaciones	
			EPE	SL
Rho de Spearman	EPE	Coefficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	SL	Coefficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

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

Análisis: El p-valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la alterna H₁, es decir, que la Evaluación de Emociones Propias tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral.

Hipótesis 2

H₀: La Evaluación de las Emociones de los demás NO tiene relación con la Satisfacción Laboral.

H₁: La Evaluación de las Emociones de los demás tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Tabla 9. Correlación EED - SL

			EED	SL
Rho de Spearman	EED	Coefficiente de correlación	1,000	,323**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	SL	Coefficiente de correlación	,323**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

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

Análisis: El p-valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la alterna H₁, es decir, que la Evaluación de las Emociones de los demás tiene relación significativa con la Satisfacción Laboral.

Hipótesis 3

H₀: La Evaluación uso de las Emociones NO tiene relación con la Satisfacción Laboral.

H₁: La Evaluación uso de las Emociones tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Tabla 10. Correlación UE - SL

			UE	SL
Rho de Spearman	UE	Coefficiente de correlación	1,000	,349**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	SL	Coefficiente de correlación	,349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

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

Análisis: El p-valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la alterna H₁, es decir, que la Evaluación uso de las Emociones tiene relación significativa con la Satisfacción Laboral.

Hipótesis 4

H₀: La Evaluación de la regulación de las Emociones NO tiene relación con la Satisfacción Laboral.

H₁: La Evaluación de la regulación de las Emociones tiene relación con la Satisfacción Laboral.

Tabla 11. Correlación RE - SL

			RE	SL
Rho de Spearman	RE	Coefficiente de correlación	1,000	,336**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	SL	Coefficiente de correlación	,336**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

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

Análisis: El p-valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la alterna H₁, es decir, que la Evaluación de la regulación de las Emociones tiene relación significativa con la Satisfacción Laboral.

4.8 Implicancias

Varios Autores han estudiado como mejorar la satisfacción laboral entre los colaboradores pero esto se diferencia en el momento que se lo relaciona con las emociones (Miao et al., 2017). Pocas investigaciones en Europa han investigado el efecto de la inteligencia emocional con la satisfacción de los trabajadores. En el presente estudio se puso de manifiesto la brecha de investigación existente de la relación de las dos variables en el sector público, en el contexto del Gad Municipalidad de Ambato uno de los municipios con mayor número de servidores; señalando que para que los servidores públicos tengan una mejor satisfacción laboral deberían generar inteligencias emocionales para ser óptimos y eficientes en sus actividades que desempeñen.

Una implicancia de este resultado es la importancia que tienen las emociones en el entorno laboral, ya que esta permite el control de la inteligencia emocional y por ende mejora su satisfacción al realizar una tarea. Los resultados de la presente investigación ponen de manifiesto el valor de la inteligencia emocional como una herramienta útil dentro del Talento Humano. Esta consideración puede ayudar a promover interés de mejorar el servicio público en el Gad Municipalidad de Ambato.

Otra implicancia importante que aporta el presente estudio es conocer las diferentes evaluaciones que se debe aplicar para mejorar la satisfacción laboral. Se puede deducir que una persona que puede generar inteligencia emocional es decir conocer de la existencia de este y como equilibrarla en sus actividades diarias mejorara el servicio público ya que una persona satisfecha con sus actividades se desempeña mejor que un ser humano insatisfecho.

Finalmente, existe una importante aportación metodológica ya que el COVID 19 genero nuevos trastornos emocionales en el talento humano y en la actualidad muestra el Gad Municipalidad de Ambato problemáticas en este punto; y al aplicar la teoría de inteligencias múltiples se puede mitigar el problema, en base a un panorama claro de las variables influyentes para mejorar el trabajo en las entidades públicas. Descubriendo que el control de las emociones genera inteligencia emocional y por ende satisfacción laboral.

4.9 Futuras investigaciones

La presente investigación se proyecta para futuros estudios científicos, en donde se integre nuevos comportamientos emocionales generados por el talento humano debido al entorno cambiante que día a día vivimos con la inteligencia emocional y cómo influye ello en el desempeño laboral de las instituciones públicas.

Otra futura investigación que resultaría interesante medir si la inteligencia emocional se relaciona con la conducta de los servidores públicos de las instituciones del Ecuador.

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

Los resultados encontrados corresponden a la correlación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, es decir el estudio realizado en una entidad pública del Ecuador, como es el Gad Municipalidad de Ambato; demostró que existe una relación directa y positiva entre las dos variables; Por lo que, se puede partir de la presente investigación para mejorar las estrategias de satisfacción laboral del GADMA. Esta correlación tiene resultados exitosos, considerando que la fiabilidad de sus dimensiones es exacta y puede llegar a equilibrar trastornos emocionales adquiridos en la pandemia COVID 19, a partir de conseguir inteligencia emocional en el entorno laboral.

La importancia de realizar este estudio investigativo fue conocer la realidad del control emocional que actualmente tienen los funcionarios del Gad Municipalidad de Ambato, evaluado la situación existente y las afecciones que dejó el COVID 19. Con el propósito de mejorar la satisfacción laboral y por ende los índices de eficiencia y eficacia dentro de la institución. Una vez analizado los resultados de aplicar la Teoría de Inteligencias Múltiples en donde se evaluó emociones propias, de los demás, uso de las emociones y la regulación de las emociones, se identificó la relación importante que tiene con la satisfacción laboral.

El modelo de gestión transformara la satisfacción de los funcionarios públicos, al generar inteligencia emocional estarán preparados para el entorno cambiante que vivimos hoy en día, es decir, no afectara sus tareas laborales por algún acontecimiento o fenómeno natural que se suscite. Se debe adaptar con certeza y coherencia conceptual la aplicación de la Teoría de inteligencias múltiples como parte de la evaluación de la satisfacción laboral, con la ayuda psicosocial de la institución implementar la inteligencia emocional en cada uno de los funcionarios.

Finalmente, como aporte a la investigación una vez analizados los resultados frente a otras investigaciones realizadas en Europa, específicamente en empresas privadas obtenían resultados positivos en la relación de la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral (Schlaegel et al., 2020). Se puede decir que en el entorno público y privado tiene resultados idóneos el generar inteligencia emocional en los colaboradores, ya que se obtendrá un compromiso laboral por parte de cada uno de ellos.

5.2 RECOMENDACIONES

El presente estudio colabora con información apropiada para el departamento de talento humano de empresas públicas, que elaboran, implantan y evalúan esquemas de satisfacción laboral institucional, Con el fin de solucionar una problemática que se vio afectada de manera importante a partir del COVID 19 y las nuevas formas de trabajo que se vio en la obligación de adaptar; partiendo de este punto se recomienda implementar la teoría de inteligencias múltiples con la ayuda del personal psicosocial de la institución, con el fin de generar inteligencias emocional en cada uno de los funcionarios, es decir el control de las emociones.

Es importante que las instituciones públicas no evalúen simplemente la satisfacción laboral, sino generen estrategias optimas, para que cada funcionario desempeñe de forma satisfactoria las tareas laborales diarias. Los hallazgos de la presente investigación revelan la estructura de los efectos únicos y comunes de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, además de las problemáticas potenciales de la falta de satisfacción en el entorno laboral.

Establecer un proceso de regulación de emociones del servidor público ante la aplicación de cualquier plan de reforma en actividades laborales, entorno o remuneración que afecte a los funcionarios; analizar las emociones de la demás previa a la toma de decisiones en beneficio de la institución pública sin afectar la sensibilidad del servidor, es por ello la importancia de la regulación y control emocional.

5.3 BIBLIOGRAFÍA

- Alferaih, A. (2021). How does emotional intelligence improve employee satisfaction and performance with mediating effect of employee engagement? perspective from saudi arabian private companies. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(8), 79–93. <https://doi.org/10.21833/IJAAS.2021.08.011>
- Alismail, D. S. S., Cavaliere, L. P. L., Srinivasan, D. K., Chauhan, D. S., Muda, I., & Gangodkar, D. D. (2022). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Commitment in the Case of Educational Sector. *Webology*, 19(1), 5236–5258. <https://doi.org/10.14704/web/v19i1/web19352>
- Ayim Gyekye, S. (2005). Workers' perceptions of workplace safety and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 11(3), 291–302. <https://doi.org/10.1080/10803548.2005.11076650>
- Azzi, D. V., Melo, J., Neto, A. de A. C., Castelo, P. M., Andrade, E. F., & Pereira, L. J. (2021). Quality of life, physical activity and burnout syndrome during online learning period in Brazilian university students during the COVID-19 pandemic: a cluster analysis. *Psychology, Health and Medicine*, 00(00), 1–15. <https://doi.org/10.1080/13548506.2021.1944656>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos-Díaz, N. (2003). Inteligencia emocional y depresión. In *Encuentros en Psicología Social* (Vol. 1, Issue 5, pp. 251–254).
- Fil'o, P., & Janoušek, O. (2022). The relation between physical and mental load, and the course of physiological functions and cognitive performance. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 23(1), 38–59. <https://doi.org/10.1080/1463922X.2021.1913535>
- Gardner, P. D. H. (n.d.). *Inteligencias múltiples en el aula*.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. *New York: Bantam Books*.
- Goleman, D., De, L. A. P., & Goleman, D. (1999). *EMOCIONAL*.
- Guy, M. E., & Lee, H. J. (2015). How Emotional Intelligence Mediates Emotional Labor in Public Service Jobs. *Review of Public Personnel Administration*, 35(3), 261–277. <https://doi.org/10.1177/0734371X13514095>
- Han, W., Kim, J., Park, J., & Lee, M. (2022). Influential Effects of Emotional Intelligence on the Relationship between Job Stress and Burnout among General Hospital Administrative Staff. *Healthcare (Switzerland)*, 10(2). <https://doi.org/10.3390/healthcare10020194>
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712–722. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.10.004>
- Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4),

729–745. <https://doi.org/10.1177/0020852316670489>

- Loor-Rivadeneira, R. M., Durán-Solórzano, S. A., & Guerrero-Saltos, D. R. (2018). Inteligencia emocional y su relación con la autoeficacia generalizada en estudiantes de la escuela de Psicología de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 3(12), 284. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i12.835>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177–202. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Pacheco, N. E., Rey, L., & Sánchez-álvarez, N. (2019). Validation of the spanish version of the wong law emotional intelligence scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94–100. <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.147>
- Park, K. H., & Kim, D. K. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26(5), 504–515. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448>
- Park, K., & Kim, D. (2021). *Understanding the relationships among emotional exhaustion , job satisfaction , and emotional intelligence of hotel front desk employees*. <https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448>
- Pazmiño-maji, R., Badillo, P., Conde-gonzález, M., & García-peñalvo, F. J. (2020). *Ecuadorian Higher Education in COVID-19 : A Sentiment Analysis*. *March*, 758–764.
- Rodríguez-López, A. M., Rubio-Valdehita, S., & Díaz-Ramiro, E. M. (2021). Influence of the COVID-19 pandemic on mental workload and burnout of fashion retailing workers in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030983>
- Salazar, C. (2018). *Fundamentos Básicos De Estadística*.
- SÁNCHEZ, F. G. E. (2020). *Í Índice Ndice* (Centrum Le). https://www.sefh.es/55congresoInfo/documentos/2b_19_13_begona_feal.pdf
- Schlaegel, C., Engle, R. L., & Lang, G. (2020). The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries. *International Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1811368>
- Weissberg, R. P., Goleman, D., Cherniss, C., & Extein, M. (2006). Emotional Intelligence: What Does the Research Really Indicate? *Educational Psychologist*, 41(4), 239–245.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (n.d.). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study*.

5.4 ANEXOS



GAD MUNICIPALIDAD DE AMBATO

DITH-22-1798
F.W. 23977
Ambato, 31 de mayo de 2022

Ingeniera PhD.
Diana Morales Urrutia
Coordinadora de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Técnica de Ambato
Presente


De mi consideración:

En atención a Memorando FCA-CDP-046-2022 de fecha 16 de mayo de 2022, mediante el cual solicita autorización para que el Ing. Eduardo Alejandro León Rodríguez, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano, cohorte 2021, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, desarrolle su trabajo de investigación con fines académicos con el tema: **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID 19"**.

Al respecto informo, que es factible que el Ing. Eduardo Alejandro León Rodríguez, maestrante, realice su trabajo de investigación titulado **"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TIEMPOS DE COVID 19"**, en nuestra institución, para lo cual se le dará las facilidades y el respaldo necesario; sin embargo, sugiero que una copia del producto final sea entregado a la Dirección de Desarrollo Institucional y del Talento Humano, mismo que servirá como fuente de información para la unidad competente; adicionalmente informo, que por parte de la institución será la Psi. Org. Estefanía Basantes, quien coordine las actividades relacionadas al trabajo investigativo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Galo Andrés Celi Valverde
Director de Desarrollo Institucional
Y del Talento Humano

C.C. Psi. Org. Estefanía Basantes

Elaborado por: Kafia Vargas

Av. Atahualpa entre Pallatanga y Río Cutuchi
• • • GADMA SUR 032997800 EXT 7865



AMBATO
-LA GRAN CIUDAD-

Dirección de
Desarrollo Institucional
y del Talento Humano

ENCUESTA

Objetivo:

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipalidad de Ambato.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario
- Marque con una X la respuesta que este más próxima a su realidad
- Solo puede escoger una opción

Nota de descargo: Esta investigación es de carácter académico, los investigadores se comprometen a no revelar información individual de los participantes. Toda la información será presentada como del sector.

Coloque la X en la opción que usted elija

Genero

Hombre	Mujer

Edad

18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	45 a 65 Años

Estado Civil

Soltero	Unión de Hecho	Casado	Divorciado	Viudo

Inteligencia Emocional

Evaluación de las propias emociones	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos?					
¿Tengo una buena comprensión de mis propias emociones?					
¿Realmente comprendo lo que yo siento?					
¿Siempre sé si estoy o no estoy feliz?					

Evaluación de las emociones de los demás	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos?					
¿Soy un buen observador de las emociones de los demás?					
¿Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás?					
¿Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean?					

Uso de las emociones	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas?					
¿Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente?					
¿Soy una persona auto motivadora?					
¿Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda?					

Regulación de las emociones	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional?					
¿Soy capaz de controlar mis propias emociones?					
¿Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado?					
¿Tengo un buen control de mis propias emociones?					

Satisfacción Laboral.

Satisfacción Laboral	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Qué tan satisfechos están con su trabajo actual cuando lo compara con trabajos en otras organizaciones?					
¿Qué tan satisfechos están con el progreso que está haciendo hacia las metas que se ha fijado en su presente posición?					
¿Qué tan satisfechos están con la oportunidad que te da tu trabajo de hacer lo que mejor se te da?					
¿Qué tan satisfechos están con su trabajo actual cuando considera las expectativas que tenía cuando tomó el trabajo?					
¿Qué tan satisfechos están con su trabajo actual a la luz de sus expectativas profesionales?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.