

**Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización:  
Una Revisión de Estudios**

**Andrea Camila De La Cruz Portilla**

**Asesor:**

**Diego Fernando Vargas Calderón**

**Mg. Educación Superior**

**Monografía**

**Desarrollo Empresarial y Competitiva**

**Universidad Santiago de Cali  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Esp. Desarrollo Humano y Organizacional  
Santiago de Cali  
2019**

### **Resumen**

El presente es una revisión documental, tiene como propósito determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización. Retomando la teoría de Goleman, se describieron los componentes de la inteligencia emocional, posteriormente con base a la teoría de Melia y Peiron, se identificaron las dimensiones de la satisfacción laboral, y se estableció el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización.

Al corresponder a una investigación de carácter monográfico se elaboró una recolección y posterior interpretación de diferentes documentos como: trabajos de grado y posgrado, artículos, y libros. El tipo de investigación fue descriptivo, el método utilizado fue el inductivo, de enfoque cualitativo. Respecto a las fuentes se emplearon documentos científicos e investigaciones, relacionados con el objeto de estudio

Los resultados demostraron que con base a la literatura revisada, existía una influencia entre la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, se parte del hecho en que las organizaciones que integran en su trabajo el componente inteligencia emocional suele incidir en diferentes variables asociadas al trabajo.

Se concluyó que los componentes de la inteligencia emocional son aptos y viables para ponerlos aplicara la empresa puesto que resultan ser muy beneficiosos al contribuir en diferentes variables de la organización. Además se logró determinar, que el concepto de satisfacción laboral es muy amplio, porque se compone de diferentes vertientes como: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones, referente al aspecto intrínseco del trabajo.

En cuanto a recomendaciones, el presente genera una apertura hacia nuevos estudios que deseen abordar a profundidad la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en la organización.

**Palabras clave: Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral, Organización.**

### Summary

The present is a documentary revision, must like intention determine if emotional intelligence influences the labor satisfaction in the organization. Retaking the theory of Goleman, the components of emotional intelligence were described, later with base to the theory of Melia and Peiron, the dimensions of the job satisfaction were identified, and it settled down the bond between the excellent components of emotional intelligence and the excellent dimensions of the job satisfaction in the organization.

When corresponding to an investigation of monographic character it was elaborated a harvesting and later interpretation of different documents like: works of degree and posgrado, articles, and books. The type of investigation was descriptive, the used method was the inductive one, of qualitative approach. With respect to the sources scientific documents and investigations, related with the intention of study were used

The results demonstrated that with base to reviewed literature, an influence between emotional intelligence existed on the job satisfaction, part of the fact in that the organizations who integrate in their work component emotional intelligence usually affect different variables associated from the work.

One concluded that the components of emotional intelligence are apt and viable to put applied them the company since they turn out to be very beneficial when contributing in different variables from the organization. In addition it was managed to determine, that the concept of job satisfaction is very ample, because it is made up of different slopes like: the supervision, the physical atmosphere, the benefits, referring to the intrinsic aspect of the work.

As far as recommendations, the present generates an opening towards new studies that wish to approach to depth the influence of emotional intelligence on the job satisfaction in the organization.

**Key words: Emotional intelligence, Job Satisfaction, Organization.**

**Tabla de Contenido**

<b>Portada</b> -----	<b>1</b>
<b>Resumen</b> -----	<b>2</b>
<b>Summary</b> -----	<b>3</b>
<b>Introducción</b> -----	<b>8</b>
<b>1. Antecedentes</b> -----	<b>10</b>
<b>2. Problema de Investigación</b> -----	<b>13</b>
<b>2.1. Planteamiento del problema</b> -----	<b>13</b>
<b>2.2. Formulación del Problema</b> -----	<b>16</b>
<b>2.3. Sistematización del Problema</b> -----	<b>16</b>
<b>3. Objetivos</b> -----	<b>16</b>
<b>3.1. Objetivo General</b> -----	<b>16</b>
<b>3.2. Objetivos Específicos</b> -----	<b>16</b>
<b>4. Justificación</b> -----	<b>16</b>
<b>5. Marco de Referencia</b> -----	<b>19</b>
<b>5.2. Marco Teórico</b> -----	<b>19</b>
<b>5.2.1. Inteligencia Emocional.</b> -----	<b>19</b>
<b>5.2.2. Satisfacción Laboral.</b> -----	<b>23</b>
<b>6. Metodología</b> -----	<b>25</b>
<b>6.1. Tipo de Investigación</b> -----	<b>25</b>
<b>6.2. Método</b> -----	<b>26</b>
<b>6.3. Fuentes y Técnicas de recolección de información</b> -----	<b>26</b>
<b>6.3.1. Fuente.</b> -----	<b>26</b>
<b>6.3.2. Técnicas.</b> -----	<b>27</b>
<b>7. Desarrollo de la Investigación</b> -----	<b>28</b>
<b>7.1. Capítulo I: Componentes de la Inteligencia Emocional aplicados a la Organización</b> -----	<b>28</b>

<b>7.1.1. Modelo de Goleman.</b> -----	30
<b>7.1.1.1. Conciencia de sí mismo.</b> -----	31
7.1.1.1.1. <i>Conciencia emocional.</i> -----	31
7.1.1.1.2. <i>Autoevaluación precisa.</i> -----	31
7.1.1.1.3. <i>Confianza en uno mismo.</i> -----	31
<b>7.1.1.2. Autorregulación.</b> -----	31
7.1.1.2.1. <i>Autocontrol.</i> -----	31
7.1.1.2.2. <i>Confiabilidad.</i> -----	31
7.1.1.2.3. <i>Integridad.</i> -----	32
7.1.1.2.4. <i>Adaptabilidad.</i> -----	32
7.1.1.2.5. <i>Innovación.</i> -----	32
<b>7.1.1.3. Motivación.</b> -----	32
7.1.1.3.1. <i>Motivación de logro.</i> -----	32
7.1.1.3.2. <i>Compromiso.</i> -----	32
7.1.1.3.3. <i>Iniciativa.</i> -----	32
7.1.1.3.4. <i>Optimismo.</i> -----	32
<b>7.1.1.4. Empatía.</b> -----	32
7.1.1.4.1. <i>Comprensión de los demás.</i> -----	32
7.1.1.4.2. <i>Orientación hacia el servicio.</i> -----	32
7.1.1.4.3. <i>Aprovechamiento de la diversidad.</i> -----	32
7.1.1.4.4. <i>Conciencia política.</i> -----	32
<b>7.1.1.5. Habilidades sociales.</b> -----	33
7.1.1.5.1. <i>Influencia.</i> -----	33
7.1.1.5.2. <i>Comunicación.</i> -----	33
7.1.1.5.3. <i>Liderazgo.</i> -----	33
7.1.1.5.4. <i>Catalización del cambio.</i> -----	33
7.1.1.5.5. <i>Resolución de conflictos.</i> -----	33

7.1.1.5.6. <i>Colaboración y cooperación</i> -----	33
7.1.1.5.7. <i>Habilidades de equipo</i> -----	33
<b>7.2. Capítulo II: Dimensiones de la Satisfacción Laboral en la organización</b> -----	<b>42</b>
<b>7.2.1. Modelo de Meliá y Peiró</b> -----	<b>43</b>
7.2.1.1. <i>Satisfacción con la Supervisión</i> -----	45
7.2.1.2. <i>Satisfacción con el Ambiente Físico</i> -----	45
7.2.1.3. <i>Satisfacción con las Prestaciones</i> -----	45
7.2.1.4. <i>Satisfacción Intrínseca del Trabajo</i> -----	46
7.2.1.5. <i>Satisfacción con la Participación</i> -----	46
<b>7.3. III Capítulo: Vínculo entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en la Organización</b> -----	<b>54</b>
<b>8. Conclusiones</b> -----	<b>65</b>
<b>9. Recomendaciones</b> -----	<b>67</b>
<b>10. Referencias Bibliográficas</b> -----	<b>68</b>

**Lista de Tablas**

Tabla 1. <i>Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman</i> -----	30
Tabla 2. <i>Matriz de categorías de Inteligencia Emocional</i> -----	39
Tabla 3. <i>Modelo de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró</i> -----	44
Tabla 4. <i>Matriz de categorías de Satisfacción Laboral</i> -----	52
Tabla 5. <i>Matriz de vínculo entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral</i> -----	64

### **Introducción**

Las emociones son importantes en nuestra cotidianidad, gracias a ellas podemos adaptarnos y reaccionar ante cualquier situación, según García y José (2012), las emociones son acontecimientos que se dan a nivel biológico y cognitivo, deriva su importancia en términos sociales. Se clasifican en positivas cuando se acompañan de sentimientos agradables y se representa ante una situación beneficiosa, y en negativas si se acompañan de sentimientos displacenteros y se manifiesta frente a algo negativo.

Es fundamental preguntarnos el para qué o la funcionalidad de las emociones, de acuerdo a Angona (2018), las emociones poseen tres funciones: la adaptativa, la social comunicativa, y la motivacional. La función adaptativa se activa ante situaciones que implican peligro, daño o pérdida; la función social comunicativa se refiere a la capacidad de informar a otros de los estados internos, esto tiene significancia en las relaciones interpersonales; la función motivacional está directamente relacionada con el mundo de las emociones y se da gracias a una experiencia presente en cualquier actividad.

En este sentido y analizando la importancia de las emociones en nuestra cotidianidad, es significativo introducir un tema que ha adquirido especial relevancia en las organizaciones, y se denomina inteligencia emocional la cual ha tenido numerosas definiciones a lo largo de su historia, sin embargo quien introduce el término al mundo empresarial es el psicólogo estadounidense Daniel Goleman (1995), manifestando que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender los propios sentimientos y los sentimientos de los demás, y el motivar para manejar las emociones apropiadamente, tanto en sí mismos como en las relaciones humanas.

Así mismo se debe mencionar que la inteligencia emocional ejerce una influencia en diferentes variables de la organización en especial en la satisfacción laboral, frente a lo cual Moral y Ganzo (2018), afirman que en el marco laboral la práctica de la inteligencia emocional contribuye efectivamente a la satisfacción laboral y a otras variables que representan las claves del éxito organizacional.

En este sentido Cabello, Algarra, Díaz-Arrabal y Olmo (2015), dan a conocer que el constructo de satisfacción laboral está presente en la tendencias actuales de las habilidades emocionales, por tanto la inteligencia emocional es un buen predictor de la satisfacción laboral.

De acuerdo a lo anterior desde el presente trabajo investigativo se tuvo como objetivo Determinar según la literatura, si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización. Al corresponder a una investigación de carácter monográfico se elaboró una recolección y posterior interpretación de diferentes documentos como: trabajos de grado y posgrado, artículos, y libros. El tipo de investigación fue descriptivo pues se realizó una descripción con base a la literatura de cada una de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

El método utilizado fue el inductivo debido a que se partió de los particulares es decir del análisis de cada una de las variables para llegar a lo general, ósea el vínculo entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral. El enfoque de la investigación fue cualitativo porque únicamente se tiene en cuenta una revisión de la literatura sin emplear métodos estadísticos.

Respecto a las fuentes se emplearon documentos científicos e investigaciones, relacionados con el objeto de estudio, las bases de datos tomadas: Redalyc, Scielo, Dialnet y libros impresos y libros online. De acuerdo a las técnicas de recolección de información se elaboró una matriz en la cual estaban las investigaciones más relevantes y de principal utilidad para la presente.

En este sentido las fuentes utilizadas fueron documentos científicos e investigaciones, relacionados con el objeto de estudio. Las bases de datos exploradas fueron: Redalyc, Scielo, Dialnet. Además se buscó en libros online que refieren temas como la inteligencia emocional en las empresas y de satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo.

Los resultados esperados es que con base a la literatura revisada exista una influencia entre la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, se parte del hecho en que las organizaciones que integran en su trabajo el componente inteligencia emocional suele incidir en diferentes variables asociadas al trabajo. Por tanto es importante que las empresas consideren en su trabajo el elemento de inteligencia emocional puesto que es una cuota para el éxito empresarial.

En cuanto a la estructura del documento primeramente se encuentran los antecedentes que contribuyeron a la presente investigación, haciendo especial énfasis en las teorías que utilizaban los autores, así como la metodología empleada e igualmente los resultados de cada investigación.

En seguida se encuentra el planteamiento del problema con sus respectivas partes, que corresponden a formulación y sistematización del problema de los cuales derivan el objetivo general y los objetivos específicos respectivamente.

Consecuente está la justificación en la cual está incluida la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral para la organización, a sí mismo se incluye la relevancia a nivel académico y profesional.

Después está el marco teórico en el que se exponen las principales teorías de la inteligencia emocional y de la satisfacción laboral, haciendo especial énfasis en el postulado de Goleman en cuanto a inteligencia emocional y Meliá y Peiró en satisfacción laboral. Después del marco teórico se encuentra la metodología la cual se describió anteriormente.

Posteriormente el desarrollo de la investigación está dividido por capítulos cada uno corresponde a cada objetivo específico del presente estudio. El primer capítulo se denomina componentes de la Inteligencia Emocional aplicados a la organización, el segundo se llama dimensiones de la Satisfacción Laboral en la Organización, el tercer se nombra vínculo entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en la Organización.

Finalmente están las conclusiones y recomendaciones que se realizaron conforme a cada objetivo postulado en la presente investigación. Además se evidencian las contribuciones y limitaciones.

### **1. Antecedentes**

En este apartado se da a conocer algunos aportes investigativos que son de gran utilidad y soporte para la presente investigación. Actualmente en el mundo empresarial el la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral ha sido de gran relevancia puesto que las organizaciones demandan de personal que tengan la capacidad de identificar.

En la investigación realizada por Salas (2015), denominada La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales, el objetivo consistió en establecer la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. La metodología constó de un diseño transversal, es decir que se dio un periodo de tiempo para la recolección de datos. De tipo correlacional, el propósito de estos estudios es conocer cómo se comporta una variable analizando el comportamiento de otras variables relacionadas; el enfoque fue de tipo cuantitativo, utilizando la recolección y análisis de datos para comprobar hipótesis previamente establecidas con métodos estadísticos y mediciones de tipo numérico. El tipo de muestreo fue no probabilístico, el cual no depende de la probabilidad sino de las causas asociadas con las características de la investigación.

Con base a los resultados, se evidencio que la inteligencia emocional tiene una correlación positiva significativa al nivel de 0,01 en relación a la satisfacción laboral, comprobando la hipótesis de que a mayor inteligencia emocional mayor satisfacción laboral. Como conclusión se determinó que la inteligencia emocional como la satisfacción laboral se percibe de manera distinta de acuerdo al género, edad, nivel de instrucción y antigüedad del trabajador en la organización.

En este orden de ideas es importante una descripción detallada de los instrumentos que se utilizaron debido a su excelente validez y confiabilidad comprobada en las investigaciones. Por tanto en el artículo denominado Instrucciones TMMS-24, se expresa que el cuestionario TMMS (Escala Rasgo de Meta conocimiento Emocional), está basado en el modelo original de los autores Salovey y Mayer y es considerada la primera medida de inteligencia emocional. La inteligencia emocional posee tres factores: el primero de ellos es atención a las emociones, que significa tener conciencia de las emociones, capacidad de reconocer lo sentimientos y saber lo que representa en el diario vivir. La segunda es claridad emocional: facultad para comprender emociones, sabiendo diferenciarlas, comprendiendo cómo evolucionan e integrarlas al pensamiento. La tercera y última es la reparación emocional: como la capacidad de controlar y regular emociones tanto positivas como negativas.

La investigación de Perea, Sánchez y Fernández (2008), llamada: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares, tuvo como objetivo el relacionar la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. La metodología abordada se constituyó por lo siguiente: primeramente la muestra se obtuvo mediante forma voluntaria de los enfermeros. Los resultados indicaron que existe relación entre un factor de inteligencia emocional percibida, regulación emocional y la satisfacción laboral extrínseca.

Con respecto al estudio de Sánchez (2013), designado: Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la micro red cono norte tacna. Se planteó como objetivo el determinar inteligencia emocional percibida y su relación satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. El método propuesto consistió en los siguientes aspectos: se empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos mencionan que existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y el

nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, aceptando la hipótesis planteada. Concluyendo que si se presenta relación entre las dos variables objeto de estudio.

En la investigación elaborada por Berrios, Augusto y Aguilar (2006), titulada: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería, el objetivo principal radica en comprobar si existe alguna relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Para los resultados se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para asociar las dos variables objeto de estudio, lo cual determinó que en los profesionales de enfermería la inteligencia emocional está relacionada con la satisfacción laboral.

Es importante retomar el estudio de Bravo (2016), Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del centro de salud carlos showing ferrari, Huánuco. El propósito reside en establecer relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral de profesionales de enfermería. El método corresponde a un estudio descriptivo y correlacional. Como resultado se encontró una relación moderadamente alta entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, lo que concluye que la inteligencia emocional es una variable relevante como valor atribuible al individuo orientando su satisfacción al trabajo.

Otra de las investigaciones que elaboran una correlación entre la variable inteligencia emocional y la variable satisfacción laboral es la de Ojeda (2017), nombrada Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, el problema central de la investigación consiste en determinar cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería. Con base a la metodología de investigación, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, con un tipo de investigación descriptivo correlacional, puesto que primeramente se describieron los niveles de inteligencia emocional y satisfacción laboral para posteriormente elaborar la correlación entre estas variables.

Los resultados demostraron que la correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo significativa y concluyendo que hay una correlación positiva y directa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

El siguiente estudio igualmente se focalizó en la correlación de variables, elaborado por Coca (2010), Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla – callao, el propósito de la investigación fue determinar la relación entre

inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesores. Para el método se planteó lo siguiente: fue de tipo descriptivo y correlacional. En los resultados obtenidos se demostró que hay una correlación baja positiva entre las dos variables, por ende la conclusión a la cual se llegó es que la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes son variables que no presentan correlación significativa ósea el cociente emocional no condiciona a la satisfacción laboral.

En el estudio realizado por Mamani (2014), llamado: Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio encinas – puno, tuvo como objetivo el determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. A nivel metodológico, el estudio fue de tipo descriptivo y correlacional. Se obtuvo como resultado una correlación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería.

## **2. Problema de Investigación**

### **2.1. Planteamiento del problema**

En el mundo laboral, el colaborador no solo se circunscribe a los aspectos físicos o intelectuales, sino que el factor emocional es un determinante esencial en las funciones y responsabilidades demandadas por el trabajo, así como de la resolución de conflictos al interior de la organización (Yajamin, 2012).

En relación con lo anterior, las empresas actualmente buscan personal que esté preparado en diferentes áreas de la vida, que no solo pueda aplicar sus conocimientos y destrezas en el trabajo, sino que también posea la capacidad de comprender y regular sus propias emociones y las emociones de los que le rodean (Yajamin, 2012).

Es así, como para las empresas el término de inteligencia emocional es significativo puesto que determina el éxito y el buen desempeño en el trabajo. Por tanto quien popularizó el concepto de inteligencia emocional fue el reconocido psicólogo estadounidense Daniel Goleman, realizando a su vez aportes a la cultura organizacional.

Goleman (1995), manifestando que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender los propios sentimientos y los sentimientos de los demás, y el motivar para manejar las emociones apropiadamente, tanto en sí mismos como en las relaciones humanas. Goleman y su equipo, al realizar una estudio sobre la inteligencia emocional en más de 500 empresas de todo el mundo, concluye que el éxito depende únicamente de un 20% de la capacidad intelectual,

mientras que la inteligencia emocional hace la gran diferencia con un 80%. Resultados similares se hallaron en un estudio a nivel nacional encontrando que el éxito depende de un 23% de las capacidades intelectuales y un 77% de las emocionales.

Como se lo ha expuesto anteriormente el tener un apropiado nivel de inteligencia emocional conduce al éxito y productividad en la organización. Yajamin (2012), refiere que diversas compañías se interesan en invertir con el fin de capacitar a sus trabajadores en inteligencia emocional, porque una de las claves del éxito es reconocer con claridad los deseos y sentimientos de los clientes.

Cuando la inteligencia emocional es insuficiente al interior de la empresa, surgen dificultades. Entre estas se presenta: una comunicación poco efectiva, que disminuye la productividad de los equipos, además surgen conflictos que van deteriorando las relaciones interpersonales. Todos estos acontecimientos afectan los niveles de satisfacción laboral (Yajamin, 2012).

Un trabajador insatisfecho no sólo genera repercusiones en rendimiento y calidad, sino también a nivel económico, puesto que son frecuentes los errores, accidentes y ausentismo laboral, costo asumido por la empresa. Se deduce que un individuo insatisfecho es más susceptible de abandonar su trabajo y puede incidir en otras personas (Rocco, 2009)..

Por ende se pronostica que si las organizaciones continúan ignorando la práctica de la inteligencia emocional y de su influencia en la satisfacción laboral, puede provocar ciertas consecuencias. Estas son nombradas por Alarcón (2015): Los trabajadores se comportan sin tener en cuenta las emociones y deseos de sus compañeros; no hay trabajo en equipo, puesto que prefieren ser individualistas; baja tolerancia a la frustración y se irritan con facilidad; y carecen de la capacidad de resolución de conflictos.

Para brindar una posible solución a la problemática antes descrita, primero se destacan las ventajas de aplicar la inteligencia emocional en las empresas, para ello se toma como referente a Delon vicepresidente de recursos humanos en Glassdoor (2017), quien manifiesta que la aplicación adecuada de esta habilidad hace que las personas se adapten fácilmente al cambio, que trabajen mejor en equipo y sean más flexibles. Claro que se parte del hecho en que no todos poseen esta capacidad o se ve la necesidad de potencializar, para ello hay que enseñar a identificar y poder expresar las propias emociones, esto se lo puede realizar mediante técnicas o herramientas que se dirijan a promover la inteligencia emocional en los trabajadores y que al mismo tiempo este conjunto de estrategias intervengan en la satisfacción del trabajador.

En este sentido una de las técnicas mayormente empleadas en las empresas frente a este tema es el role playing traducido al español como juego de roles. Según Martínez (2015), esta técnica es muy empleada en el mundo de las empresas, para diferentes situaciones, comúnmente se inicia con la representación de un problema, en seguida la elección de quien va a representar cada rol, consecuente la preparación y finalmente la dramatización. Finalizada esta fase se prosigue a una reflexión y discusión entre todos los integrantes para comprender a profundidad la temática tratada y aplicar técnicas más apropiadas para enfrentar la dinámica.

Esta técnica se practica continuamente debido a su gran utilidad en la organización, según Correa, Pàlacio, Gallego y Jiménez (2010), brinda excelentes resultados tales como: generar posibles soluciones frente a situaciones de alta carga emocional y prepara ante conflictos o tensiones. Aumenta la habilidad empática mediante la adopción de roles que requieren asumir actitudes diferentes a las que cotidianamente se desempeñan, desarrollan habilidades de comunicación asertiva, complementa el aprendizaje teórico porque lo lleva a la práctica, da la posibilidad de cambiar actitudes que están afectando las relaciones interpersonales y por consiguiente la satisfacción en el trabajo.

En este sentido es importante hablar de la influencia que ejerce la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. Entornos laborales en donde se comprende apropiadamente los sentimientos propios y los de los demás, se evidencia claramente que los trabajadores se sienten a gusto con lo que hacen y perciben un ambiente armonioso que permite una plenitud laboral (Rocco, 2009).

Por lo tanto la satisfacción laboral es comprendida por el teórico Locke (1976), como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto" (1302). Por lo tanto la satisfacción laboral al ser un estado emocional resultado de una percepción, puede verse beneficiada o en ciertos casos perjudicada. Según numerosos estudios el índice de insatisfacción laboral es elevado; tal como lo demuestra la organización mundial del trabajo (OIT), que realizó una investigación, donde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales aplicaron una encuesta de calidad de vida en el trabajo, utilizando cinco años de barómetro laboral, concluyendo que entre el 85% y 90% de los trabajadores presentan insatisfacción laboral.

Con base a lo postulado anteriormente, la inteligencia emocional ejerce gran influencia sobre la satisfacción laboral; esto se demuestra mediante los resultados de estudios previos en los que

constata la relación entre estas dos variables Entre estos estudios, se encuentra el de Ortiz (2015), refiriendo que la inteligencia emocional tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral, comprobando que a mayor inteligencia emocional mayor satisfacción laboral.

## **2.2. Formulación del Problema**

¿Según la literatura, de qué forma la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización?

## **2.3. Sistematización del Problema**

¿De acuerdo a la literatura, cuáles son los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional aplicados en la organización?

¿Con base a la literatura, cuáles son las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización?

¿Conforme a la revisión de la literatura, cómo es el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización?

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo General**

Determinar según la literatura, si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización.

### **3.2. Objetivos Específicos**

Describir de acuerdo a la literatura los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional aplicados en la organización.

Identificar con base a la literatura las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización.

Establecer conforme a la revisión de la literatura el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización.

## **4. Justificación**

Conforme las organizaciones van evolucionando en mercados cada vez más competitivos y proactivos, su entorno se transforma, provocando una atmósfera de inquietud debido a los constantes cambios que se presentan, por esta razón es que los líderes empresariales tienen la

necesidad de diseñar e implementar diferentes estrategias que contribuyan a la competitividad de la empresa y por su puesto al bienestar laboral (Vila y Aranda, 2014).

En relación a lo anterior, las transformaciones que se han dado en la cultura organizacional, impulsa al individuo a relacionarse con un mundo diverso de seres humanos, en el que es importante el identificar y comprender las propias emociones para entender a los demás, lo que se denomina como inteligencia emocional (Vila y Aranda, 2014).

Bajo esta vertiente, la presente monografía se dirige a determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización, para su desarrollo se realiza una exhaustiva revisión de material bibliográfico que contribuya a brindar una explicación del problema en cuestión. Por lo tanto a continuación se expondrá a nivel teórico, metodológico y práctico lo que se desea abordar.

A nivel teórico se tienen en cuenta autores que han marcado trascendencia y han realizado una gran contribución del tema. De tal manera que para el abordaje de la inteligencia emocional, se retoma el aporte del reconocido psicólogo estadounidense Goleman (1995), manifestando que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender los propios sentimientos y los sentimientos de los demás, y el motivar para manejar las emociones apropiadamente, tanto en sí mismos como en las relaciones humanas. Además del concepto, el autor describe cuatro componentes sobresalientes de la inteligencia emocional; el primero de ellos se denomina: autoconciencia; el segundo es la autorregulación, al tercero se le designa empatía y finalmente están las habilidades sociales.

Correspondiente a la variable satisfacción laboral se toma como referencia la teoría propuesta por Meliá y Peiró (1989), quienes han sido autores de numerosos estudios, incluso diseñaron un instrumento que mide con fiabilidad la satisfacción laboral y la establece por niveles.

En cuanto a las dimensiones relevantes Meliá y Peiró (1989), en su teoría establecen las siguientes: la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, la satisfacción con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y por último está la satisfacción con la participación.

En este orden de ideas a nivel metodológico, al tratarse la presente de una investigación documental, el punto de inicio consiste en elaborar una revisión bibliográfica, esto se hace mediante fuentes confiables como autores y obras que hablen acerca de la temática en mención.

A nivel práctico el factor inteligencia emocional se ha ido desarrollando hasta que en la actualidad es muy aplicable a la organización, cada vez es más significativo la incursión de técnicas relacionadas con habilidades emocionales las cuales se están convirtiendo en un modelo de gestión.

Es así que esta innovadora cultura empresarial que se expande a nivel mundial, habla de proyectos en vez de empleo, de colaboradores en lugar de trabajadores y de gestores en vez de jefes. Por ende los gestores son los que dan prioridad a recursos y técnicas a las habilidades emocionales en la empresa (Steven, 2015).

La constante práctica de la inteligencia emocional en las empresas, se debe a que existen una serie de beneficios, entre estos se encuentran cuatro de los más importantes: el primero consiste en una mayor productividad, en el estudio desarrollado por García (2018), el 10% de los trabajadores con un nivel mayor de inteligencia emocional rinden mejor en sus labores que aquellos con un nivel bajo.

El segundo beneficio de llevar a la práctica la inteligencia emocional, son las ventas, la revista Fortune (como se citó en García, 2018), demostró que los vendedores con un rango de inteligencia elevado lograban vender hasta un 50% más que aquellos que no la poseen.

El tercero consiste en la estabilidad de los empleados, según García (2018), muchas empresas han adoptado la inteligencia emocional para reducir la rotación, porque abarcan temas como manejo de estrés, autoconciencia y habilidades sociales. En el ranking de la prestigiosa revista Fortune, una empresa fue capaz de reducir la rotación en un 67%, la empresa calcula que se ahorró aproximadamente 30 millones de dólares.

El cuarto es la satisfacción laboral y se considera uno de los elementos más importantes, puesto que la inteligencia emocional incide en gran medida en este factor; de acuerdo a García (2018), en un banco en el que se redujo el personal en un 30%, debido a la crisis económica, fue evaluado el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que quedaron para situarlos en los puestos de la estructura organizacional con base a los resultados. Consecuencia de ello el banco tuvo mejoras y los trabajadores mencionaron estar más agusto en sus nuevos puestos.

De acuerdo a lo anterior se brinda un argumento acerca de la posible influencia que tiene la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, puesto que el comprender al individuo en su

lugar de trabajo, teniendo en cuenta sus emociones y capacidades le da la posibilidad de percibir su contexto laboral como positivo y sentirse satisfecho frente a ello.

## **5. Marco de Referencia**

### **5.2. Marco Teórico**

En este apartado se elabora una síntesis de las teorías más relevantes que se han presentado hasta el momento en cuanto a la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se refiere. Aunque existan varios aportes conceptuales no hay conciliación respecto a una idea central. Por esta razón es importante elaborar un recorrido histórico que ayude a comprender mejor los orígenes y evolución de estos conceptos, a partir de la perspectiva de diferentes autores. Inicialmente se abordará la inteligencia emocional y posteriormente se continuará con la satisfacción laboral.

**5.2.1. Inteligencia Emocional.** Probablemente el primer autor que hizo un aporte al tema de emociones y abrió las puertas a estudios sobre inteligencia emocional fue Charles Darwin, quien gracias a su libro “La expresión de las emociones en los animales y en el hombre”, analizó el papel de la evolución especialmente cómo el ser humano manifiesta sus emociones y la función que cumple para la especie. Desde la perspectiva darwiniana, se concibe como una interpretación propia del medio que nos rodea, es decir cada individuo interpreta los hechos según sus vivencias o experiencias, y de acuerdo a ello expresa su emoción (Zerpa 2009).

Darwin (como se citó en Zerpa, 2009), la expresión emocional se basa en acciones que pueden ser directas o indirectas bajo estados mentales, para el fin de satisfacer algunas sensaciones. Dicho de otra manera esta teoría manifiesta que la expresión emocional tiene un objetivo en la especie y permite satisfacer ciertas necesidades en el ser humano, lo que quiere decir que la emociones no solo se desarrollaron para expresarlas sino que sirve para otros fines. La relación que tiene con la evolución, tiene que ver con la función adaptativa a la que sirve la satisfacción de las necesidades. En la evolución los organismos que tuvieron mejor adaptación al utilizar la expresión emocional para la supervivencia, transmitieron su genética a sus descendientes.

Zerpa (2009), describe los siguientes elementos de la teoría darwiniana de las emociones: principio de hábitos útiles asociados: este principio manifiesta que los hábitos son útiles para satisfacer las necesidades, se hacen tan reiteradas que se vuelven parte de la cotidianidad sin ser

consciente de ello. Las expresiones emocionales específicas que tienen una relevancia adaptativa al ser útiles en un contexto particular pueden manifestarse en circunstancias diferentes debido a su habilidad para adaptarse (Zerpa, 2009).

Principio de antítesis: lo que explica este principio es que se presentan respuestas motoras contrarias cuando para una conducta ya establecida de la especie se produce un estado de ánimo contrario al que se espera comúnmente, esto se debe a que las respuestas motoras contrarias a la conducta son poco útiles para la situación (Zerpa, 2009).

Principio de acción directa del sistema nervioso: este principio se concentra en explicar que el sistema nervioso puede someterse a aspectos que provocan alta actividad en él, lo que se concibe como excitación. La teoría dice que estas fuerzas nerviosas pueden resultar en sensaciones intensas y comportamientos agresivos (Zerpa, 2009).

En este sentido según Zerpa (2009), el planteamiento darwiniano asume que la respuesta-expresión de emociones tiene una predisposición genética, además el aprendizaje por asociación juega un rol importante para cambiar la expresión misma y su manifestación en unas situaciones y no en otras. Al concebir que las emociones son innatas y heredadas de nuestros antepasados, muestran la relación entre la fisiología y el comportamiento.

Finalizando con la teoría de Darwin que da una explicación acerca de la expresión emocional y sus principios; en seguida quien retoma algunos planteamientos de Darwin es Ekman quien manifestó que las expresiones faciales pueden ser reconocidas por diferentes culturas lo cual les concierne un carácter universal (Zerpa, 2009).

Ekman (como se citó en Vivas, Gallego y González, 2007), menciona que hay seis emociones básicas como son: miedo, la tristeza, la alegría, la ira, el asco y la sorpresa no hay cultura en la que estas emociones están ausentes. Por ende a continuación se describirán las seis emociones básicas propuestas por Ekman:

El miedo es una emoción negativa que se activa ante un peligro inminente, por lo tanto está muy relacionada con el estímulo que la provoca. Es una señal que advierte de un daño físico o de cualquier otro tipo. El miedo también quiere decir una inseguridad respecto a la capacidad de manejar una situación de amenaza, la intensidad del miedo se debe a la incertidumbre del resultado. Es una de las emociones más desagradables para el individuo puesto que genera:

aprensión y malestar, por tanto su característica esencial es una y preocupación constante por la propia seguridad con una pérdida de control (Vivas et al., 2007).

La tristeza es emoción resultado de procesos no placenteros. Es una forma de displacer que se produce por la no satisfacción de un deseo. Aquellos factores que desencadena la tristeza son: la pérdida o fracaso. Los denominados efectos subjetivos se caracterizan por sentimientos como melancolía, desánimo y pérdida de energía. Lo que habitualmente se asocia con la tristeza es el llanto que se concibe como una forma de expresión emocional, en algunos casos demuestra inconformidad y en otros conformidad (Vivas et al., 2007).

La alegría es un estado en el que su sensación causa satisfacción. La alegría facilita una habilidad social muy importante que es la empatía lo cual promueve conductas altruistas. De igual forma promueve las conductas altruistas, además contribuye al desarrollo cognitivo, a la capacidad resolutive, la creatividad y el aprendizaje. Lo que desencadena a la alegría son los éxitos, la consecución de objetivos. Además se presenta una congruencia entre lo que se posee, las expectativas y las condiciones actuales. Se asocia con términos como: jovialidad, triunfo, entusiasmo y buen humor (Vivas et al., 2007).

La ira es una emoción negativa desencadenada frente a situaciones que se perciben como injustas o atentan con los valores y libertad personal, situaciones que producen un control sobre el comportamiento, situaciones de las que se considera que afectan a las personas o la consecución de sus metas. La ira produce sentimientos de irritación, enojo y furia, acompañado de la dificultad para ejecutar los procesos cognitivos. Se presenta una necesidad de actuar de forma intensa bien sea física o verbalmente para solucionar el problema, se considera la emoción más peligrosa puesto que su único fin es acabar con la barreras que le afectan. Los términos relacionados son: enfado, venganza, aversión, hostilidad y violencia (Vivas et al., 2007).

El asco es respuesta emocional provocada por la repugnancia que se tiene hacia algo. se considera una emoción compleja puesto que implica un rechazo a un objeto en deterioro o a un acontecimiento. Sus desencadenantes pueden ser químicos o elementos potencialmente peligrosos, por ejemplo: comida en estado de descomposición, contaminación ambiental entre otros. Los efectos se caracterizan por alejarse prontamente del estímulo desencadenante (Vivas et al., 2007).

La sorpresa es de las emociones básicas es la que tiene menor duración, la más breve. Es una reacción provocada por algo imprevisto como por ejemplo una celebración o evento inesperado. La razón funcional de la sorpresa es preparar a la persona para que logre afrontar los diferentes acontecimientos repentinos y sus consecuencias. La sorpresa prontamente se puede convertir en cualquier otra emoción. Se asocia con los siguientes términos: asombró, extrañeza y estupefacción (Vivas et al., 2007).

Una vez abordadas las bases principales de la inteligencia emocional que son las emociones, es momento de introducirse al origen como tal de la inteligencia emocional

Según Trujillo y Rivas (2005), el primer autor que se inicia en dar una aproximación al concepto fue Galton en 1870, realizando estudios sistemáticos acerca de las diferencias individuales en la capacidad mental de las personas empleando un método correlacional. Prontamente propuso un análisis estadístico para analizar los fenómenos mentales.

Seguido a Galton, Cattell en 1890 diseñó pruebas estadísticas con el fin de medir procesos mentales. Fue uno de los primeros científicos que cuantificó un proceso mental (Trujillo y Rivas, 2005).

En este orden cronológico para el año de 1905, el ministerio francés solicitó a Binet diseñar un instrumento que evalúe la inteligencia en los niños. En 1916 este instrumento tuvo algunos cambios elaborados por Terman gracias a ello surge el cociente intelectual (Trujillo y Rivas, 2005).

Continuando con el orden de autores Thorndike en 1920 propuso la teoría de inteligencia social desde la ley del efecto, precedente de la actual inteligencia emocional. Además propuso la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica (Trujillo y Rivas, 2005).

Para la década de los treinta, Wechsler estableció dos baterías de prueba, una para niños denominada WISC y otra para adultos nombrada WAIS; pruebas muy utilizadas en la actualidad para evaluar el coeficiente intelectual en las personas (Trujillo y Rivas, 2005).

En 1983, Gardner publicó su libro estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples, en el que se establece siete tipos de inteligencia: inteligencia auditiva musical, inteligencia kinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática (Trujillo y Rivas, 2005).

Es entonces que en el año de 1990 surge el concepto ya estructurado de inteligencia emocional, gracias a Salovey y Mayer pioneros líderes del tema, quienes plantearon el concepto de inteligencia emocional a partir de la propuesta realizada por Gardner en cuanto a la inteligencia intrapersonal e interpersonal. La definición estructurada de inteligencia emocional es

“La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, p.10).

Aunque Mayer y Salovey estructuraron por primera vez el concepto de inteligencia emocional, a quien se le otorga el mérito de difundirlo a través de su obra dirigida al mundo empresarial fue al psicólogo estadounidense Daniel Goleman, quien ha realizado estudios a nivel mundial de la inteligencia emocional demostrando sus beneficios en las organizaciones. (Trujillo y Rivas, 2005).

Según Goleman (1998), los componentes de la inteligencia emocional son: Conciencia de sí mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades sociales.

**5.2.2. Satisfacción Laboral.** Para hablar de satisfacción laboral, inicialmente se debe comprender el término de bienestar entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades básicas que están inclinadas hacia diferentes esferas de la vida como por ejemplo: salud, alimentación, vivienda, trabajo, educación entre otros que son indispensables en nuestro diario vivir. El bienestar social se refiere a factores como: mejora en la distribución del ingreso, incremento de empleo, mejores niveles de salud. El bienestar individual por su parte consiste en componentes sociales, psicológicos y espirituales. Por lo tanto el bienestar social e individual se encuentra estrechamente relacionado (Aguilar, Magaña y Surdez, 2010).

De acuerdo a Aguilar et al. (2010), la satisfacción laboral se sustenta gracias a tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía. Desde la psicología se analiza lo que perciben y piensan los colaboradores de su trabajo. En el marco de recursos humanos se han focalizado primordialmente en la búsqueda de beneficios y condiciones para que los trabajadores se encuentren satisfechos y sean más productivos. En lo que corresponde a la economía, consiste en la evaluación de las variables del trabajo que componen la noción de satisfacción laboral.

Adentrándose en la historia de la satisfacción laboral, quien inició realizando aportes al concepto fue Taylor en 1991, quien gracias a su estudio en una compañía, observó que la satisfacción en el trabajo está asociada a los incentivos, apreciación y oportunidad de progreso dentro de la empresa (Pérez, 2011).

Otra de las propuestas importantes para el abordaje de la satisfacción laboral fue la de Elton Mayo en 1945 quien analizó que los efectos de las condiciones laborales especialmente la iluminación afectaba la productividad de los colaboradores. Estas investigaciones indicaron que los cambios relacionados a las condiciones aumentaron la productividad. Sin embargo más adelante se descubrió que este aumento no era resultado de una transformación de las condiciones si no que era resultado de la observación realizada hacia los colaboradores. De estos resultados Mayo concluyó que la interacción entre el individuo y su grupo es esencial para la satisfacción en el trabajo y la ubica incluso por encima de otras variantes que igualmente influyen, como la seguridad, estima, afiliación y logro. Estos hallazgos aportan de que las personas trabajan por algo más que la remuneración económica, lo que dio paso a la profundización de la satisfacción laboral (Pérez, 2011).

Posteriormente con el estudio de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, Happock en 1935 afirmó que la satisfacción con el trabajo hacían parte de la satisfacción en general y la asociaba con la habilidad de la persona para adaptarse a las circunstancias y llevar una comunicación efectiva con los demás, con el nivel socioeconómico y la preparación del individuo para el tipo de trabajo (Pérez, 2011).

En el año de 1953, Schaffer planteó que la satisfacción laboral en general cambia dependiendo de las necesidades de la persona que pueden ser satisfechas (Pérez, 2011).

Continuando con el orden cronológico del concepto de satisfacción laboral, en 1950 Maslow desarrolla la teoría de jerarquía de necesidades, la cual abarca diferentes factores como son las necesidades fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y finalmente la autorrealización. A finales de esta década Herzberg en 1959, aplica una teoría de satisfacción a partir del aporte de Maslow, en la que realiza una observación en que no todos los factores inciden en la satisfacción, los de las necesidades básicas son válidos si no están cubiertos, puesto que previenen únicamente la insatisfacción y son considerados como factores de higiene mientras que los otros son los factores de motivación (Pérez, 2011).

En cuanto a las dimensiones relevantes Meliá y Peiró (1989), en su teoría establecen las siguientes: Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: Satisfacción con las prestaciones recibidas, Satisfacción con las Prestaciones, Satisfacción intrínseca del trabajo.

## **6. Metodología**

En esta sección se da lugar a la descripción a nivel metodológico del presente estudio, al corresponder a un trabajo monográfico se elabora una recolección y análisis de diferentes documentos referentes al objeto de estudio.

### **6.1. Tipo de Investigación**

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), el objetivo del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contexto y sucesos, esencialmente que son y cómo se manifiestan. Con los estudios de tipo descriptivo lo que se realiza es precisar las propiedades, procesos, objetos o cualquier otro aspecto sometido al estudio. Es decir pretende recoger información necesaria, bien sea de manera independiente o conjunta acerca de las variables objeto de estudio. Cabe considerar que su objetivo no es demostrar cómo se relacionan, únicamente describe cada una de las variables tomadas.

Este tipo de estudios son útiles para demostrar de forma precisa los ángulos o dimensiones del fenómeno. La función del investigador es definir o visualizar acerca de qué se indagará y sobre qué o quiénes se recolectará la información. La descripción puede ser profunda o no, sin embargo en cualquier caso se trata del abordaje de uno o más atributos (Hernández et al., 2014).

Se realiza la aclaración de que la presente corresponde a una monografía, por lo tanto es resultado de una ardua búsqueda bibliográfica estudiando una temática delimitada que se aborda de una manera lógica y lo que se desea es transmitir el resultado de la misma.

Como se lo mencionó anteriormente una investigación de este tipo describe fenómenos, particularmente que son, como se manifiestan y por su puesto cuáles son sus características o propiedades. Por lo tanto desde el presente trabajo investigativo se describen dos variables la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, esencialmente su concepto e igualmente se enfatiza en los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional, a sí mismo con base a la revisión documental se describen las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral.

Posteriormente conforme a toda la revisión realizada se procede a describir el vínculo entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la organización.

## **6.2. Método**

El método indicado para este trabajo de monografía es el inductivo, con base a los autores Hernández et al. (2014), las investigaciones cualitativas siguen un orden lógico y proceso inductivo en el que inicialmente se explora y describe para crear perspectivas teóricas, es decir que se va de lo particular a lo general. El punto de partida son los datos o la información recolectada, por tanto el investigador primero analiza la información y después saca las respectivas conclusiones.

Para del Cid, Méndez y Sandoval (2011), al aplicar el método inductivo se puede plantear generalizaciones. Para realizar estos planteamientos, el método supone tener información parcial y confiable para que a partir de esta información, se puedan deducir aspectos importantes, que en realidad sean de gran aporte al estudio. Citando un ejemplo la observación cuidadosa de muchas especies y como era que algunas se extinguieron y otras sobreviven permitió que Darwin plantea una generalización teórica sobre las especies.

Este proyecto se enmarca en el enfoque inductivo, en vista de que primero se hace una búsqueda exhaustiva de la literatura, se la examina y se la analiza después se selecciona la teoría que mejor se ajuste al propósito de determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral. Es decir que va de lo particular que es la búsqueda de la literatura para analizarla llegar a una deducción general.

## **6.3. Fuentes y Técnicas de recolección de información**

**6.3.1. Fuente.** La revisión literaria que se realizó para esta monografía consistió en identificar aquellos documentos que pueden ser útiles, para ello se buscó en la red mediante conceptos como: influencia o relación, inteligencia emocional, satisfacción laboral, se buscó por separado y conjuntamente todas las palabras.

A partir de esta identificación se dio paso a la selección de los documentos, esta selección se hizo acorde a los ejes temáticos antes abordados. En este sentido las fuentes utilizadas fueron documentos científicos e investigaciones, relacionados con el objeto de estudio. Las bases de datos exploradas fueron: Redalyc, Scielo, Dialnet. Además se buscó en libros online que tenían

como temas la inteligencia emocional en las empresas y de satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo.

**6.3.2. Técnicas.** Para recolectar la primera información para el desarrollo del presente trabajo monográfico, se elaboró una matriz. Con base a Vera y Ortiz (2016), este tipo de matrices básicamente consisten en un cuadro horizontal, el cual está conformado por columnas y filas, que presenta y resume de la forma más útil de anteriores investigaciones muy relacionadas con el tema de investigación. Sucinta elementos básicos de antecedentes investigativos, su propósito es servir de guía o modelo de orientación para proponer los componentes propios de la investigación.

Siendo la matriz el primer paso para la obtención de información y con el fin de proporcionar datos más precisos y detallados del tema, presenta los siguientes factores: en la primera columna se ubica al autor o autores con el respectivo año en que finalizaron la investigación; la segunda columna corresponde al título completo del estudio; la tercera representa el problema que en la mayoría de antecedentes está formulado en un interrogante y en los demás casos se tomó al objetivo general; la cuarta consiste en un resumen muy conciso y a su vez claro de cada variable objeto de estudio, considerando autores quienes fueron referentes esenciales en las investigaciones gracias a sus aporte teórico, las dos variables abordadas para construir el resumen de la matriz son: inteligencia emocional y satisfacción laboral.

La quinta columna representa la metodología, enfatizando en aspectos tales como el enfoque tipo y diseño de la investigación, además se describió la población, muestra y tipo de muestreo, conjuntamente se resaltaron los criterios de inclusión y exclusión, finalmente se representaron los instrumentos empleados de cada una de las investigaciones expuestas en la matriz.

En la sexta columna se visibiliza los resultados de cada uno de los antecedentes investigativos, resultados que en la mayoría de estudios están determinados por porcentajes o frecuencias estadísticas y finalmente en la séptima columna se encuentran las conclusiones que se orientan de acuerdo a los objetivos formulados.

## **7. Desarrollo de la Investigación**

### **7.1. Capítulo I: Componentes de la Inteligencia Emocional aplicados a la Organización**

Actualmente el término de inteligencia emocional aplicado a la organización es muy discutido, acerca de este se han realizado diferentes investigaciones y se han escrito numerosos artículos debido a su gran notoriedad e importancia en el área administrativa. En primera instancia se identifican las características más importantes de los cinco modelos aplicados al campo de la administración que tiene bases empíricas y son resultado de un extenuante trabajo (García y Giménez 2010).

En este primer capítulo se desarrolla el primer objetivo de la investigación que consiste en describir de acuerdo a la literatura los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional aplicados a la organización. Para su desarrollo se retoma la teoría propuesta por Daniel Goleman, puesto que es una de la más influyentes y actualizadas en el mundo empresarial, además a Goleman se le atribuye el mérito de popularizar el término gracias a su obra convertida en best seller.

En este orden de ideas primero es importante identificar el concepto de inteligencia emocional, teniendo en cuenta que nace de la necesidad de responder a la siguiente pregunta: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria? Una de las forma de resolver este interrogante es partiendo del hecho en que existen diferencias individuales las cuales nos hacen diferentes y únicos en todos los aspectos de la vida, esto se debe a que cada uno tiene su propia forma de interpretar la información que le rodea de acuerdo a sus experiencias. Muchos teóricos manifiestan que la inteligencia va más allá de la capacidad intelectual o razonamiento, actualmente se promueve la idea en que la inteligencia es la habilidad de adaptarse fácilmente a situaciones diversas, entonces hay empresas que se preocupan por promover una buena cultura organizacional por lo tanto se adaptan mejor a los cambios lo que se traduce en inteligencia emocional (García y Giménez 2010).

Para comprender mejor el término Goleman (1995), manifestando que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender los propios sentimientos y los sentimientos de los demás, y el motivar para manejar las emociones apropiadamente, tanto en sí mismos como en las relaciones humanas.

A partir de este concepto aplicado por Goleman, se puede interpretar que la inteligencia emocional es clave para adaptarse mejor en cualquier área de nuestra vida, el tener un nivel apropiado de inteligencia emocional en el trabajo hace que nos sintamos en un ambiente propicio para desempeñar nuestra labor, puesto que el tener la capacidad de comprender las propias emociones, saberlas identificarlas y expresar en el lugar, en el momento, y con la persona adecuada hace que los trabajadores tengan mayor posibilidad de sentirse satisfechos y ser cada vez más eficaces, lo que representa un beneficio para la organización dado a que el trabajador satisfecho en su área laboral es factible que sea mayormente productivo (García y Giménez 2010).

Además de la importancia que tiene la inteligencia emocional para la empresa y para los trabajadores, Goleman (1998), profundiza la relevancia de este término para el líder, manifestando:

No es que las habilidades intelectuales y técnicas sean irrelevantes. Las habilidades intelectuales son importantes, pero sobre todo como capacidades de umbral, es decir, son los requisitos de nivel de entrada para los cargos ejecutivos. Pero mi investigación, junto con otros estudios recientes, muestran claramente que la inteligencia emocional es la condición sine qua non del liderazgo. Sin inteligencia emocional, una persona puede tener la mejor formación en el mundo, una mente incisiva y analítica, y una fuente inagotable de ideas inteligentes, pero aun así no llegará a ser un gran líder (Goleman, 1998, p.42).

A partir de lo anterior se puede inferir que no solo es importante el coeficiente intelectual o las habilidades estratégicas y analíticas que posea el líder, sino que va más allá de esto y consiste en la capacidad del líder en armar un excelente equipo de trabajo y cumplir los objetivos empresariales teniendo en cuenta que cada individuo es un ser emocional por naturaleza y que por ende merece ser comprendido, escuchado y tenido en cuenta a la hora de tomar decisiones, estos factores repercuten de forma positiva en su rendimiento. Para esto el líder debe iniciar por dominar y gestionar sus propias emociones, con ello lograra entablar empatía con lo colaboradores para que ellos estén satisfechos. De lo contrario, es decir si no hay un buen nivel de inteligencia emocional por parte del líder, puede que se presenten actitudes de imposición o autoritarismo que llevan a situaciones como el ausentismo o rotación del personal. (García y Giménez 2010).

**7.1.1. Modelo de Goleman.** Uno de los aportes con aplicabilidad al mundo de las organizaciones es el realizado por el destacado psicólogo estadounidense Daniel Goleman. Estableciendo un modelo mixto de la inteligencia emocional, es decir que combinan dimensiones de personalidad y la automotivación con habilidades de regulación emocional. Este modelo fue tomado como guía para estructurar el cociente emocional que no se opone a lo que tradicionalmente se conoce como coeficiente intelectual, sino que es un complemento, entre ambos. El cociente emocional o llamado inteligencia emocional se encuentra constituido por cinco componentes básicos: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y manejo de relaciones interpersonales (García y Giménez 2010).

A continuación se presenta el modelo de inteligencia emocional según la teoría postulada por Goleman.

Tabla 1. *Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman*

<b>Componentes</b>	<b>Subcomponentes</b>
<b>Conciencia de sí mismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciencia emocional</li> <li>● Autoevaluación precisa</li> <li>● Confianza en uno mismo</li> </ul>
<b>Autorregulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Autocontrol</li> <li>● Confiabilidad</li> <li>● Integridad.</li> <li>● Adaptabilidad</li> <li>● Innovación</li> </ul>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Motivación de logro</li> <li>● Compromiso</li> <li>● Iniciativa</li> <li>● Optimismo</li> </ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprensión de los demás</li> <li>● Orientación hacia el servicio</li> <li>● Aprovechamiento de la diversidad</li> <li>● Conciencia política</li> </ul>
<b>Habilidades sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Influencia</li> </ul>

- Comunicación
  - Liderazgo
  - Catalización del cambio
  - Resolución de conflictos
- 

Fuente: La tabla 1 corresponde a los componentes de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes según la teoría de Goleman. Adaptado de Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. España: Editorial Kairos S.A.

Goleman (1998), propone los siguientes componentes de la inteligencia emocional, el primero de ellos nombrado:

**7.1.1.1. Conciencia de sí mismo.** Capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos (Goleman, 1998, p. 196).

A su vez el conocimiento de las propias emociones se divide en:

7.1.1.1.1. “*Conciencia emocional*. Reconocer las propias emociones y sus efectos” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.1.2. “*Autoevaluación precisa*. Conocer las propias fortalezas y debilidades” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.1.3. “*Confianza en uno mismo*. Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades” (Goleman, 1998, p. 22).

El segundo componente propuesto por Goleman en su teoría de inteligencia emocional es la:

**7.1.1.2. “Autorregulación.** Manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional” (Goleman, 1998, p. 196).

De acuerdo a Goleman (1998), la capacidad de controlar las emociones se subdivide en:

7.1.1.2.1. “*Autocontrol*. Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.2.2. “*Confiabilidad*. Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.2.3. “*Integridad*. Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.2.4. “*Adaptabilidad*. Flexibilidad para afrontar los cambios” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.2.5. “*Innovación*. Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información” (Goleman, 1998, p. 22).

El tercer componente de la inteligencia emocional se identifica como la:

7.1.1.3. “**Motivación**. Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten” (Goleman, 1998, p. 196).

7.1.1.3.1. “*Motivación de logro*. Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.3.2. “*Compromiso*. Secundar los objetivos de un grupo u organización” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.3.3. “*Iniciativa*. Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.3.4. “*Optimismo*. Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos” (Goleman, 1998, p. 22).

El cuarto componente de la teoría de inteligencia emocional elaborada por Goleman (1998), se denomina:

7.1.1.4. “**Empatía**. Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas” (Goleman, 1998, p. 196).

7.1.1.4.1. “*Comprensión de los demás*. Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.4.2. “*Orientación hacia el servicio*. Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.4.3. “*Aprovechamiento de la diversidad*. Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas” (Goleman, 1998, p. 22).

7.1.1.4.4. “*Conciencia política*. Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo” (Goleman, 1998, p. 22).

El último componente de la inteligencia emocional es el:

**7.1.1.5. “Habilidades sociales.** Manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo” (Goleman, 1998, p. 196).

7.1.1.5.1. “*Influencia.* Utilizar tácticas de persuasión eficaces” (Goleman, 1998, p. 23).

7.1.1.5.2. “*Comunicación.* Emitir mensajes claros y convincentes” (Goleman, 1998, p. 23).

7.1.1.5.3. “*Liderazgo.* Inspirar y dirigir a grupos y personas” (Goleman, 1998, p. 23).

7.1.1.5.4. “*Catalización del cambio.* Iniciar o dirigir los cambios” (Goleman, 1998, p. 23).

7.1.1.5.5. “*Resolución de conflictos.* Capacidad de negociar y resolver conflictos” (Goleman, 1998, p. 23).

7.1.1.5.6. “*Colaboración y cooperación.* Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común” (Goleman, 1998, p. 23).

7.1.1.5.7. *Habilidades de equipo.* Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas” (Goleman, 1998, p. 23).

Goleman (1998), manifiesta que no todas las personas manejan el mismo grado de destreza en cada uno de estos componentes, por ejemplo hay quienes son expertos en conocer sus propias emociones, sin embargo se les dificulta comprender las emociones de los demás. Cada componente representa un conjunto de hábitos que con un buen esfuerzo se consigue una mejoría.

Para dar cumplimiento al primer objetivo que consiste en describir de acuerdo a la literatura los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional aplicados en la organización, se tomó como principal referente al autor Daniel Goleman puesto que su teoría reúne los elementos necesarios para llevar a cabo el primer objetivo de la investigación.

En este sentido se da lugar al análisis de cada componente de la inteligencia emocional.

El primero de los componentes es el autoconocimiento, respecto a este componente se puede manifestar que es una parte esencial en la vida laboral, puesto que partimos de un conocimiento de sí mismo para poder comprender al otro, es necesario comprender las emociones propias y las ajenas para la consecución de objetivos organizacionales.

Entonces se debe iniciar por explorar la fortalezas y debilidades en el trabajo, realizando una autoevaluación en el que las preguntas claves son: ¿En que sobresalgo? y ¿En qué falló?,

mediante la respuesta consciente se puede llegar a un nivel apropiado de autoconocimiento, así mismo se presentan beneficios para la empresa puesto que el trabajador a partir de su autoconocimiento puede potencializar aún más sus fortalezas y corregir sus fallas o errores.

Gracias al autoconocimiento los trabajadores procurarán día a día realizar un autoanálisis de su actividad laboral y esto garantiza que la empresa se desarrolle continuamente e incentive a los trabajadores a que practiquen este componente de la inteligencia emocional.

En muchas investigaciones se demuestra que la clave del éxito consiste en conocerse a sí mismo, las personas que tienen un buen conocimiento de sí mismo pueden triunfar en sus proyectos profesionales como personales, aquellos que no tienen un buen conocimiento de sí mismos van sin rumbo fijo, es decir no tienen claro lo que desean y hacia dónde quieren llegar. El autoconocimiento permite una toma de decisiones más eficiente evaluando todos los caminos o alternativas posibles, además se infiere que aquel que aplica este componente en su vida laboral se encuentra satisfecho porque las motivaciones están en constante movimiento y busca cada vez nuevos desafíos, por el contrario las personas que están insatisfechas gastan todos sus esfuerzos en cosas inútiles e innecesarias.

El segundo componente de la inteligencia emocional es la capacidad de controlar las emociones, se puede manifestar que es de importancia el autocontrol es decir tener dominio de las propias emociones en la organización, es evidente que en la organización cuando alguien no puede cumplir sus expectativas y no hayan buenos resultados, es probable el sentimiento de frustración, sin embargo el trabajador debe ser capaz de controlar este estado de frustración y no permitir que trascienda y lo afecte en mayor medida. Otro de los aspectos que resalta Goleman es que nuestros sentimientos debemos adecuarlos al momento, es decir que debemos expresarlos con la persona correcta, en el lugar y momento adecuado, citando un ejemplo cuando el supervisor se siente inconforme frente a la tarea realizada por el colaborador, debe manifestar su inconformidad teniendo en cuenta el valor y respeto que merece el colaborador, se debe llamarlo personalmente en el lugar y momento apropiado.

En el caso de que el trabajador sienta que una decisión es tomada injustamente en la organización o se sienta frustrado frente a algo, igualmente debe expresar sus sentimientos apropiadamente. Cuando no se posee esta habilidad hay constantes tensiones entre trabajadores porque hay imposibilidad de expresar libremente lo que sienten, en contraste las personas que sí

pueden controlar sus emociones sienten el deseo de expresarlas sin dificultad alguna y si se presenta alguna adversidad la pueden superar con facilidad.

En la capacidad de controlar las emociones, hay un elemento importante la escrupulosidad, frente a este se puede expresar que el individuo responsable, disciplinado, organizado y dispuesto a concentrar sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos, tiene la capacidad de autorregulación porque reconoce en sí mismo las habilidades que tienen y las sabe aprovechar muy bien.

Goleman también expone el elemento de la adaptabilidad en el componente de controlar las emociones, se puede analizar que gracias a la adaptabilidad permite que los trabajadores asimilen de forma efectiva los cambios o transformaciones que se presentan y no se opongan o manifiesten resistencia, en el caso en que no exista un grado apropiado de adaptabilidad es probable que se evidencie un caos. Es bien sabido que la organización está sujeta a cambios continuos los cuales requieren de un excelente nivel de adaptación que se relaciona con la supervivencia de la empresa.

Frente al elemento de innovación, se puede decir que hoy en día las organizaciones están en constantes cambios que son necesarios para su evolución, por ende es fundamental la innovación puesto que orienta e instrumenta a la organización a que busque nuevas formas de hacer las cosas y se destaque entre la competencia.

El tercer componente de la teoría de Goleman (1998), es la capacidad de motivarse uno mismo, la importancia de este componente es que como trabajador se debe tener un control de la vida emocional porque repercute en la vida laboral. En la capacidad de motivarse a uno mismo es importante el autocontrol emocional que se lo abordó anteriormente, la demora de gratificación que está relacionado con el hecho de resistir ante una recompensa inmediata y esperar por una recompensa posterior, generalmente la recompensa inmediata es pequeña en cambio la recompensa posterior es grande, y el control de la impulsividad que es fundamental para regularse a sí mismo y mantener una buena relación interpersonal.

El primer subcomponente de motivarse uno mismo es la motivación de logro, su importancia reside en que el trabajador se sienta incentivado en todo momento para que realice las actividades de tal forma que pueda cumplir con los logros establecidos por la organización. Por ende es fundamental que las empresas reconozcan la importancia de que los trabajadores sientan

motivación por la consecución de sus logros, puesto que ellos les contribuyen a una superación personal y por supuesto un crecimiento a nivel laboral.

El segundo subcomponente es el compromiso, es importante reconocer que entre más fuerte sea el compromiso del trabajador para con la empresa es menos probable que renuncie o se presente otros factores tales como impuntualidad o inasistencia al lugar de trabajo. De igual forma se puede manifestar que el cumplir con todas las necesidades del trabajador hace que este se sienta orgulloso de pertenecer a la empresa y la resalta por encima de otras.

El tercero se denomina iniciativa, es de gran valor para cualquier organización que por lo menos alguno de sus trabajadores posean iniciativa puesto que genera resultados positivos de los cuales se pueden beneficiar todos, dentro de estos están el emprender, desarrollar nuevas y mejores acciones que contribuyan a la consecución de objetivos, que se tome decisiones con objetividad y criterio propio, y sea competente para contribuir y trabajar en equipo.

El cuarto se nombra optimismo, es fundamental que en una empresa hayan personas con cierto nivel de optimismo sin ignorar los riesgos a los que se puede enfrentar al momento de tomar una decisión, por lo tanto un optimismo bien fundamentado hace que se pueda enfrentar a los posibles riesgos manteniendo la orientación al logro, facilitando la obtención de recursos personales.

El cuarto componente de la teoría propuesta por Goleman (1998), es el reconocimiento de las emociones ajenas, este componente está directamente relacionado con lo que denominamos empatía la capacidad de colocarse en el lugar del otro, su importancia en la organización reside en que si sabemos identificar y comprender las emociones de los demás obtendremos excelentes procesos en la organización como por ejemplo se mejorará el trabajo en equipo al comprender y tener en cuenta las perspectivas de otros, además se aplica un buen liderazgo cuando el líder escucha de forma empática y atiende las necesidades del equipo.

Frente al reconocimiento de las emociones ajenas está su primer subcomponente denominado comprensión de los demás, gracias a este el líder es capaz de escuchar y por ende analizar las necesidades y prioridades de cada uno de los miembros del equipo, y toma decisiones orientadas en pro de todos. A si mismo los miembros deben entender al líder valorando su trabajo y alentando para que continúe ejerciendo apropiadamente su labor.

Con base al segundo subcomponente orientación hacia el servicio, lo importante es ponerse en el lugar del cliente y entender su frustración, una vez comprendido esto se pueden realizar

acciones que contribuyan a un mejoramiento del servicio. La empatía es un inicio para entablar otros aspectos de interacción con el cliente, que puedan ayudar a la empresa a conectarse mejor con el cliente, claro está que el ser empático debe ser un proceso constante y permanente para que se puedan ver buenos resultados.

En cuanto al tercer subcomponente aprovechamiento de la diversidad, se puede expresar que en ocasiones puede resultar complejo aceptar las diferencias individuales, es decir la diversidad de ideas, creencias y opiniones en especial en un grupo de trabajo, en lugar de rechazar esta diversidad se debe sacar provecho de ella, puesto que cada colaborador posee un talento único y especial que debe ser valorado en la organización, el compartir diferentes perspectivas es importante ya que enriquece el trabajo y nos hace cada vez más tolerantes.

De acuerdo al cuarto subcomponente conciencia política, es primordial conocer acerca de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder en la organización, debido a que se puede identificar las relaciones que se efectúan entre un grupo y cómo pueden influir en la organización, además se puede analizar a profundidad el contexto organizacional y lo externo.

El último componente de la inteligencia emocional propuesto por Goleman (1998), se denomina control de las relaciones, se dice que las personas que sobresalen en esta habilidad poseen buen liderazgo y eficacia interpersonal, además son auténticos y se orientan al éxito.

El primer subcomponente se denomina influencia, lo que se debe rescatar en este subcomponente es que las personas que trabajan especialmente en el área de ventas deben poseer medios o formas de persuasión para los clientes, el objetivo es que se haga el negocio y que el cliente se sienta satisfecho lo cual resulta exitoso para la compañía.

El segundo componente es la comunicación, es fundamental que al interior de una organización existen buenos canales de comunicación que contribuyan a emitir correctamente el mensaje, en el caso que se quiera dar una instrucción de parte del jefe al personal operativo, debe realizarse con un lenguaje claro pero que a la vez que especifique el contenido del mensaje, además se debe escuchar de forma activa las inquietudes o sugerencias del personal y resolverlas de forma oportuna. Esto pautas hacen que una comunicación sea verdaderamente efectiva, pero además de un lenguaje verbal se debe tener muy en cuenta un lenguaje no verbal, es decir manejar la expresión gestual y postura corporal que indique atención y respeto hacia la otra persona.

En seguida está el subcomponente de liderazgo, un buen líder es capaz de transformar realidades a partir de sus propios conocimientos, dejando una huella en los demás. Un líder reconoce las fortalezas de su equipo y trata de mejorarlas aún más, igualmente examina las debilidades y trabaja arduamente en ellas, es decir si en el camino se presenta un inconveniente trabaja conjunto a su equipo para dar una solución. Las ideas deben ser gestionadas en su máximo potencial, gracias a ello se podrá observar resultados a favor de la organización.

Respecto al subcomponente catalización de cambio, se debe tener en cuenta que en la actualidad estamos sometidos a constantes transformaciones, las cuales son buenas porque contribuyen al desarrollo. En este punto se resalta la capacidad de la organización para adaptarse a las diferentes modificaciones, para que no se presente aversión al cambio se debe comunicar acerca de los beneficios que conllevan estas transformaciones como por ejemplo nuevos aprendizajes, mejores acciones.

En cuanto al subcomponente resolución de conflictos, primero se debe tomar conciencia en que el conflicto puede presentarse en cualquier momento, por lo tanto debemos contar con las herramientas necesarias para poder abordar, dentro de estas herramientas se puede contar con la comunicación asertiva, la escucha activa, y autocontrol que son claves para resolver una situación conflictiva. El principal beneficio de la resolución de conflictos es que la persona reflexione y logre mejorar la relación con el otro.

De acuerdo al subcomponente colaboración y cooperación, es provechoso para la empresa contar con trabajadores que se contribuyan entre ellos para maximizar las fortalezas y sobrepasar obstáculos. La colaboración y cooperación empresarial permite hacer diferentes contribuciones, aumenta la agilidad y capacidad de respuesta, cumple con los plazos de proyectos, y afianza aún más las relaciones interpersonales, esto hace que se formen equipos muy dinámicos y multifuncionales.

En torno al subcomponente habilidades de equipo, se refiere a los esfuerzos realizados para el logro de metas colectivas, gracias a esto se puede integrar diferentes habilidades de cada uno de los integrantes del equipo y con ello construir un buen proyecto, que satisfaga todas las necesidades como del cliente interno y externo.

Tabla 2. *Matriz de categorías de Inteligencia Emocional*

Componentes de la Inteligencia Emocional aplicados a la Organización			
Categorías de 1er orden. <b>Componentes de la Inteligencia Emocional</b>	Categorías 2do. <b>Subcomponentes de la Inteligencia Emocional</b>	Categorías 3er. Orden <b>Preguntas para Identificar la Inteligencia Emocional en la Organización</b>	Categorías de 4to orden <b>Ventajas en las organizaciones</b>
<b>Conciencia de sí mismo.</b> Capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos (Goleman, 1998, p. 196).	<b>“Conciencia emocional.</b> Reconocer las propias emociones y sus efectos” (Goleman, 1998, p. 22).	¿Es capaz de reconocer sus propias emociones y sus efectos?	La ventaja de ser consciente de sí mismo en la organización, es que los trabajadores pueden tomar mejores decisiones basadas en un evaluación precisa de sus propias capacidades y una autoconfianza bien asentada.
	<b>“Autoevaluación precisa.</b> Conocer las propias fortalezas y debilidades” (Goleman, 1998, p. 22).	¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades en el trabajo?	Además el trabajador es capaz de reconocer sus emociones y los efectos que puede ocasionar en sus supervisores o compañeros, por lo tanto es consciente de expresar apropiadamente sus emociones. Conjuntamente conoce sus fortalezas y sabe aprovecharlas en su trabajo, asimismo conoce de sus debilidades y procura capacitarse para no cometer errores.
	<b>“Confianza en uno mismo.</b> Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades” (Goleman, 1998, p. 22)	¿Cual es la valoración que tiene de sí mismo y de sus capacidades en el trabajo?	El trabajador puede tenerse confianza en sí mismo, lo cual es muy provechosos para la organización puesto que esta confianza influye en la productividad y eficiencia del trabajador.

<p><b>“Autorregulación.</b> Manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional” (Goleman, 1998, p. 196).</p>	<p><b>“Autocontrol.</b> Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cómo maneja las emociones negativas y los impulsos conflictivos en la organización?</p>	<p>Las ventajas que tiene la autorregulación es que el trabajador, tiene la capacidad de demorar la gratificación en la consecución de un objetivo, y se recupera fácilmente</p>
<p></p>	<p><b>“Confiabilidad.</b> Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Se considera sincero e íntegro, justifique su respuesta?</p>	<p>ante una situación estresante.</p>
<p></p>	<p><b>“Integridad.</b> Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cómo se responsabiliza de actuación personal?</p>	<p>Otra de las ventajas evidentes, es que puede controlarse ante una situación conflictiva que pueda tener con sus supervisores o compañeros. A si mismo se considera como ventaja el que sea una persona sincera e íntegra,</p>
<p></p>	<p><b>“Adaptabilidad.</b> Flexibilidad para afrontar los cambios” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cómo afronta los cambios a nivel general que se presentan en la organización?</p>	<p>valores muy importantes para una organización. Se adapta fácilmente a cualquier cambio que pueda presentarse en la empresa,</p>
<p></p>	<p><b>“Innovación.</b> Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cómo se siente ante las nuevas ideas, enfoques e información?</p>	<p>sin mayor inconveniente, porque sabe que los cambios abren nuevas oportunidades, ideas y aprendizajes.</p>
<p><b>“Motivación.</b> Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten” (Goleman, 1998, p. 196).</p>	<p><b>“Motivación de logro.</b> Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cuáles son sus esfuerzos para mejorar un criterio de excelencia?</p>	<p>La ventaja de la motivación es que, el trabajador puede tomar su propia iniciativa y ser más eficaz en su tarea, además persevera a pesar de las dificultades o contratiempos que tenga.</p>
<p></p>	<p><b>“Compromiso.</b> Secundar los objetivos de un grupo u organización” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cómo apoya los objetivos de la organización?</p>	<p>A sí mismo como ventaja se puede considerar el esforzarse en su trabajo para llegar a la excelencia. Posee la capacidad para apoyar los objetivos empresariales.</p>
<p></p>	<p><b>“Iniciativa.</b> Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión” (Goleman, 1998, p. 22).</p>	<p>¿Cómo actúa cuando se presenta una situación que requiere de rapidez?</p>	<p>Actúa con prontitud y eficiencia frente a una situación de carácter laboral.</p>
<p></p>	<p><b>“Optimismo.</b> Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los</p>	<p>¿Qué hace si no logra sus objetivos debido a obstáculos y contratiempos?</p>	<p></p>

	contratiempos” (Goleman, 1998, p. 22).		
<b>“Empatía.</b> Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas” (Goleman, 1998, p. 196).	<b>“Comprensión de los demás.</b> Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan” (Goleman, 1998, p. 22).	¿Qué hace para captar los sentimientos y puntos de vista de otras personas?	Las ventajas de una persona empática en la organización, principalmente es el comprender lo que el otro está sintiendo y tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro, esto contribuye a mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo. Como ventaja también se encuentra el captar con facilidad los puntos de vista de otras personas, lo cual mejora el trabajo en equipo en la organización. A sí mismo, un trabajador empático conoce y comprende las necesidades de sus clientes, hace lo necesario para satisfacerlas. Además el trabajador empático es capaz de reconocer las relaciones de poder en un grupo y aprende continuamente de sus compañeros.
	<b>“Orientación hacia el servicio.</b> Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes” (Goleman, 1998, p. 22).	¿Qué habilidades utiliza para satisfacer las necesidades de sus clientes externos?	
	<b>“Aprovechamiento de la diversidad.</b> Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas” (Goleman, 1998, p. 22).	¿Cómo aprovecha las oportunidades que le brindan sus jefes, compañeros o clientes?	
	<b>“Conciencia política.</b> Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo” (Goleman, 1998, p. 22).	¿Cómo reconoce las corrientes emocionales y las relaciones de poder en su grupo de trabajo?	
<b>“Habilidades sociales.</b> Manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo” (Goleman, 1998, p. 196).	<b>“Influencia.</b> Utilizar tácticas de persuasión eficaces” (Goleman, 1998, p. 23).	¿Qué técnicas de persuasión utiliza en su trabajo?	Las ventajas que conlleva el mantener buenas habilidades sociales es que mejora las relaciones interpersonales con las personas en el trabajo. Otra de las ventajas son evidentes es la utilización de técnicas de persuasión tanto con los clientes con compañeros. Además se desarrolla la comunicación al transmitir el mensaje de manera fluida y sirve también para negociar y resolver conflictos. Igualmente mantiene buen liderazgo, al ser capaz de
	<b>“Comunicación.</b> Emitir mensajes claros y convincentes” (Goleman, 1998, p. 23).	¿De qué forma procura emitir mensajes claros y convincentes?”	
	<b>“Liderazgo.</b> Inspirar y dirigir a grupos y personas” (Goleman, 1998, p. 23).	¿Cómo inspira o dirige a su equipo de trabajo?	
	<b>“Catalización del cambio.</b> Iniciar o dirigir los cambios” (Goleman, 1998, p. 23).	¿Cómo dirige o inicia los cambios?	

<p><b>“Resolución de conflictos.</b> Capacidad de negociar y resolver conflictos” (Goleman, 1998, p. 23).</p>	<p>¿Cómo negocia y resuelve los conflictos que se presentan en su trabajo?</p>	<p>dirigir equipos con buen rendimiento. Como ventaja para la organización igualmente se analiza la capacidad de dirigir los cambios y adaptarse a ellos.</p>
<p><b>“Colaboración y cooperación.</b> Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común” (Goleman, 1998, p. 23).</p>	<p>¿Cómo trabaja con sus compañeros en la consecución de una meta en común?</p>	<p>Un beneficio relevante para cualquier empresa es la colaboración, el poder aportar a su equipo de trabajo para la consecución de metas colectivas.</p>
<p><b>Habilidades de equipo.</b> Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas” (Goleman, 1998, p. 23).</p>	<p>¿Cuáles son las habilidades de equipo que utiliza para la consecución de metas colectivas?</p>	

Fuente: elaboración propia

## 7.2. Capítulo II: Dimensiones de la Satisfacción Laboral en la Organización

Durante el siglo XX el propósito de las organizaciones consistió en incrementar la productividad teniendo en cuenta el bienestar del trabajador. Por ende las organizaciones son más que medios para proveer bienes y servicios, van mucho más allá de brindar una base económica, puesto que considera al individuo como alguien importante que debe sentirse a gusto con su trabajo y con las personas que le rodea (Gamboa, 2010).

En este segundo capítulo se desarrolla el segundo objetivo del presente trabajo investigativo, que reside en: identificar con base a la literatura las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización. Para su realización se toma la teoría expuesta por José Meliá y José Peiró, quienes han contribuido al concepto de satisfacción laboral gracias a sus numerosos estudios y aportes que aún se mantienen vigentes y han sido de gran utilidad para nuevas investigaciones.

Primero se debe analizar la definición de satisfacción laboral, es:

El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998, p.36).

A partir de esta definición elaborada se deduce que la satisfacción laboral es una actitud de la persona frente a su trabajo, estas actitudes se van moldeando dependiendo del nivel de satisfacción laboral. Es decir que si el trabajador posee un nivel alto de satisfacción laboral tiene actitudes positivas con la tarea realizada y con las relaciones interpersonales que maneja con su supervisor y compañeros, lo cual resulta beneficioso para la empresa puesto que sus trabajadores se vuelven mayormente productivos y se maneja un excelente clima organizacional.

Es importante comprender que al estar más tiempo en el trabajo que en el propia hogar, es necesario manejar herramientas que permitan una actitud positiva, como por ejemplo mucho se habla acerca de las habilidades sociales entre estas se encuentran la comunicación asertiva, la empatía y la relaciones interpersonales; las cuales son vitales para que haya una buena actitud frente al trabajo y que por lo tanto el individuo se sienta satisfecho.

Para profundizar más acerca de las actitudes Robbins (1999), especifica que son características dinámicas y cambiantes, ósea que el estado de satisfacción se puede acabar más rápido de lo que tardó en desarrollarse. Como una actitud cualquiera esta se va adquiriendo en el transcurso del tiempo y en la medida que el colaborador se desempeñe en la compañía. La satisfacción se enfrenta a alteraciones en virtud de factores personales y la influencia del contexto, es decir que se encuentra en función de la personalidad, del salario, y de la situación particular en la que se encuentre.

Robbins (1999), manifiesta que el estado de satisfacción es muy variante y esto depende de un factor en especial que es la percepción del individuo, porque cuando se percibe un ambiente laboral agradable en donde todos se colaboran mutuamente es probable que existirá un nivel alto de satisfacción laboral; por el contrario si hay un ambiente negativo en el que se presenten constantes conflictos, que primen los comentarios negativos, y que haya sobrecarga de trabajo y el salario sea poco, es de esperarse que se presente una insatisfacción laboral. De tal manera que es relevante saber que la satisfacción laboral puede fluctuar dependiendo de lo que sucede alrededor del trabajo.

**7.2.1. Modelo de Meliá y Peiró.** La satisfacción laboral constituye una dimensión propiamente actitudinal que ha ocupado un lugar central en la aplicación de diferentes cuestionarios los cuales se han diseñado a partir de dimensiones de la satisfacción laboral. (Meliá y Peiró, 1989).

A continuación se encuentra el modelo de satisfacción laboral de la teoría postulada por Meliá y Peiró

Tabla 3. *Modelo de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró*

<b>Dimensiones</b>	<b>Sub dimensiones</b>
<b>Satisfacción con la Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Forma en que los superiores juzgan la tarea</li> <li>● Supervisión recibida</li> <li>● Proximidad y frecuencia de supervisión</li> <li>● Apoyo recibido de los superiores</li> <li>● Las relaciones personales con los superiores</li> <li>● La igualdad y justicia de trato recibida de la empresa</li> </ul>
<b>Satisfacción con el Ambiente Físico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo</li> <li>● Limpieza</li> <li>● Higiene y salubridad</li> <li>● Temperatura</li> <li>● Ventilación y la iluminación</li> </ul>
<b>Satisfacción con las Prestaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Grado en que la empresa cumple el convenio</li> <li>● Forma en que se da la negociación,</li> <li>● Salario recibido</li> <li>● Oportunidades de promoción y las de formación</li> </ul>
<b>Satisfacción Intrínseca del trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Oportunidades que ofrece el trabajo de Hacer aquello que gusta o en lo que se destaca</li> <li>● Objetivos, metas y producción a alcanzar</li> </ul>
<hr/>	
<b>Satisfacción con la Participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea</li> </ul>

---

Fuente: La tabla 2 representa a las dimensiones de la satisfacción laboral y sus correspondientes sub dimensiones según la teoría de Meliá y Peiró. Adaptado de Meliá, J., y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas* (5), 59-74.

En este sentido haciendo énfasis en el segundo objetivo de la presente investigación encaminado a identificar con base a la literatura las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización, se toma como referente los valiosos aportes de José Meliá y José Peiró, en este sentido la primera dimensión es:

**7.2.1.1. Satisfacción con la Supervisión.** Relativo a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores, y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa. (Meliá y Peiró, 1989, p.7)

Continuando con el orden de ideas la segunda dimensión se denomina:

**7.2.1.2. “Satisfacción con el Ambiente Físico.** Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación” (Meliá y Peiró, 1989, p.7).

La tercera dimensión de la satisfacción laboral se identifica como:

**7.2.1.3 “Satisfacción con las Prestaciones.** Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación” (Meliá y Peiró, 1989, p.7).

Posteriormente la cuarta dimensión de la satisfacción laboral es:

**7.2.1.4. Satisfacción Intrínseca del trabajo.** Se refieren a las satisfacciones que dan el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar. (Meliá y Peiró, 1989, p.7)

La última dimensión de la satisfacción laboral propuesta por los renombrados autores Meliá y Peiró (1989), se denomina:

**7.2.1.5. “Satisfacción con la Participación.** Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea” (Meliá y Peiró, 1989, p.7).

Considerando el abordaje de las dimensiones sobresalientes de la satisfacción laboral, se desarrolla el segundo objetivo de la investigación encaminado a identificar con base a la literatura las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización, se toma como referente los valiosos aportes de José Meliá y José Peiró.

La primera dimensión se denomina satisfacción con la supervisión, frente a esta dimensión se expresa que es importante conocer en primera instancia como los superiores juzgan la tarea, si bien las funciones están determinadas por estatutos establecidos por una organización, el papel del supervisor haciendo la observación pertinente de la tarea es relevante, sin embargo en algunas circunstancias estas observaciones no son apropiadas y la consecuencia generada es que el trabajador vuelva a realizar los mismo, lo apropiado es que el líder cuente con la capacidad de coordinar cada tarea sin que el trabajador se sienta presionado, sino por el contrario que esté cada vez más alentado y de lo mejor de sí no solo para complacer a su jefe sino que se dé un estado interno de motivación en el que haga la tarea por un bienestar propio.

El segundo aspecto esencial es la supervisión recibida, aquí lo fundamental es la actitud que tiene el colaborador frente a las órdenes del supervisor, esta puede ser positiva siendo asertivo y llegando a un acuerdo que beneficie a ambas partes o todo lo contrario que lo único que genera es conflicto y deterioro de la relación.

En cuanto al tercer aspecto la proximidad y frecuencia de supervisión, se puede hacer el correspondiente análisis, primero la proximidad da cuenta de que tan cerca en tiempo esta una supervisión de otra, si los tiempos son cortos, el trabajador se va a sentir presionado por qué no

se le brinda un espacio adecuado para hacer su trabajo y la frecuencia se refiere a cuántas veces hace las correspondientes observaciones de supervisión.

En quinta instancia está el apoyo recibido de los superiores, se puede decir que está directamente relacionado en cómo sienten los trabajadores el apoyo brindado por las organizaciones, puesto que los jefes inmediatos son los encargados de evaluar el proceso de sus trabajadores, y según la manera de hacerlo, los trabajadores pueden interpretarlo de forma positiva o negativa y esto se traduce como una forma de apoyo. Además cabe mencionar que el recibir apoyo significa el sentir que se puede acudir a alguien en momentos de dificultad y que esta persona cuente con los conocimientos o herramientas para poder abordar el problema, lo que hace sentir al trabajador más seguro y confiado; si de lo contrario el jefe no exterioriza un ambiente de apoyo y únicamente se limite a supervisar el trabajo en sí solo, entonces proveerá un ambiente de inseguridad y temor, al no contar con la dirección y compañía de un buen líder.

Referente a las relaciones personales con los superiores, se comprende que son factores que inciden directamente en la satisfacción de un trabajador, ambos tienen una cuota de responsabilidad para entablar relaciones saludables que a la vez contribuyan de forma positiva a la organización. Un buen jefe no se queda estancado en un solo lugar por el contrario es muy dinámico, busca participar en las actividades que contribuya a la relación con sus trabajadores, siempre y cuando se respeten niveles. Mucho se argumenta acerca de que una relación basada en el respeto, pero a su vez sea cordial y amena favorece significativamente el vínculo entre jefe y colaborador; algo tan básico pero poderoso como conocer el nombre de cada uno de los trabajadores, transmitir una actitud positiva, y permitir un ambiente un poco desentendido, construye ambientes mayormente incentivados y productivos.

A sí mismo el colaborador tiene la responsabilidad de mantener una buena relación con su líder, primero está el hecho de que cumplir con sus funciones influye sustancialmente en la relación con su líder, es una forma básica de entablar un vínculo importante con el supervisor; además de esto es fundamental que los trabajadores incluyan a su jefe a actividades de tipo social respetando la imagen que su imagen como jefe.

Por el contrario si existe una relación tóxica entre supervisor y colaborador, puede que cualquiera de los dos sienten una aversión por su trabajo, evidenciándose claramente dificultades como fatiga, estrés, ansiedad, lo que complica aún más la situación es que esta serie de acontecimientos negativos repercuten en la vida personal, permitiendo que se vea afectada el

área familiar y las relaciones interpersonales. Por ende el único factor por el cual se continúan laborando pese a una mala relación entre supervisor y trabajador es el sueldo, y bien se conoce que si una persona solo se ve motivada por el factor económico, no tiene en claro lo que realmente desea en la empresa, sus aspiraciones sus objetivos o lo que quiere alcanzar alrededor de un tiempo determinado.

Por consiguiente es realmente importante fortalecer el vínculo ejercido entre supervisor y trabajador, puesto que es un aspecto influyente para alcanzar un buen nivel de satisfacción laboral

Finalmente el último aspecto de la satisfacción con la supervisión denominado: la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, es encaminado al derecho que tiene el trabajador a ser tratado con dignidad humana, sin menosprecio pero tampoco preferencia. Todos los integrantes de una organización deben ser tratados y sobre todo deben sentir que son importantes para la organización brindándole igualdad de oportunidades.

Al hablarse de justicia se refiere a los derechos que tiene el trabajador dentro de la empresa y claro está que depende de las políticas internas de la organización que deben estar estrictamente al margen. Entre los elementos claves de una justicia de trato están: el cumplir con todos los requisitos de contratación o despido, salario en la fecha estipulada, tener en cuenta las vacaciones, seguridad social, entre otros elementos que son indispensable al momento de hablarse propiamente de una justicia de trato.

La igualdad y justicia de trato, no solo garantiza un beneficio para los supervisores y trabajadores, sino que representa una buena imagen para la organización, obteniendo buenos resultados en cualquier instancia. Además empresas asimilan que la igualdad y justicia de trato son un factor de competitividad que debe ser continuamente reforzado.

Gracias al aporte de Meliá y Peiró (1989), la segunda dimensión de la satisfacción laboral es la satisfacción con el ambiente físico, se puede analizar que lo que prima es el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, elemento indispensable para sentirse a gusto y cómodo en el trabajo, ejerciendo un gran impacto en el desempeño. El que la organización se preocupe por brindar un espacio confortable y seguro, hace que el trabajador se sienta comprendido y que se es atendidas sus necesidades con prontitud, además que es una parte fundamental para la empresa, y por eso se invierte en su bienestar.

Se ha demostrado que el activar los sentidos con la decoración del lugar de trabajo como puede ser colores, texturas, plantas, incluso música que sea apta para trabajar, aumenta los niveles de productividad e inclusive las personas se vuelven más creativas, al observar un entorno físico diferente.

Iniciando por el factor limpieza en el trabajo se debe tener en cuenta que el mantener todo organizado y limpio previene enfermedades e incluso accidentes que pueden ocasionarse debido a un lugar totalmente desorganizado. La limpieza en el lugar de trabajo no es única responsabilidad del área servicios generales, es un compromiso de todos mantener un ambiente limpio, por ende la organización debe tomar las medidas necesarias para comprometer a todos sus trabajadores a que mantengan un espacio libre de residuos o desperdicios.

Conocemos que el objetivo de la higiene en el trabajo es principalmente prevenir enfermedades profesionales, esto se realiza para crear un ambiente de bienestar para el trabajador, tomando las medidas y precauciones correspondientes. Para la organización la higiene en el trabajo constituye un factor relevante puesto que al tomar las medidas prontas y necesarias pueden reducir costos, por el contrario si no lo hacen y dejan que se presenten una cantidad de enfermedades profesionales es lógico que los costos se incrementaran.

Respecto a la salubridad en el trabajo, es conveniente que la empresas conozcan las condiciones de cada uno de sus trabajadores bien sean físicas o cognitivas para que se tomen precauciones suficientes fomentando hábitos de vida saludable dependiendo de la situación especial del trabajador, como por ejemplo sugerir una dieta o alguna actividad física ya que esto incide en el área laboral.

El tercer aspecto la temperatura en el lugar de trabajo, este elemento en especial debe ser adaptado dependiendo del sitio de trabajo, si se presentan dificultades de temperatura es probable que los trabajadores tengan molestias e incomodidades que afecta en gran medida la ejecución de tareas

Con base al aspecto de la ventilación y la iluminación en el lugar de trabajo, ambos inciden en la salud del trabajador, en todos los lugares de una empresa y sin excepción alguna debe existir una buena ventilación con el fin de que no se acumulen gases o sustancias toxicas que en un futuro pueda repercutir de forma negativa en los colaboradores. Así mismo una buena iluminación en el puesto de trabajo puede prevenir daños visuales.

Según Meliá y Peiró (1989), la tercera dimensión de la satisfacción laboral es satisfacción con las prestaciones, dentro de estas se encuentran las siguientes sub dimensiones: el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

En este sentido la primera sub dimensión es el grado en que la empresa cumple con el convenio, se debe tener en cuenta que una buena relación entre trabajador y empresa depende del buen reglamento de los derechos y deberes, el trabajador está satisfecho si siente que la empresa le cumple con todo lo establecido por la ley, y por ende será más productivo lo que a la vez es muy beneficiosos para la empresa.

En la sub dimensión la forma en que se da la negociación, hablando de una negociación colectiva su relevancia consiste en que gracias a la observación de las condiciones de trabajo y relaciones laborales, se puede prever posibles problemas y encontrar las mejores formas para hacerle frente a la situación. Una negociación sólida ve por el beneficio de la empresa y de sus trabajadores.

En cuanto a la sub dimensión salario recibido, lo esencial es que la organización no lo vea como un costo si no como una inversión puesto que conlleva a conseguir una mayor ganancia bien sea en un corto o largo plazo se lo debe considerar como una buena inversión. Por su parte los colaboradores deben percibir al salario como un motivador importante para la inmersión de ideas y proyectos nuevos.

En lo que respecta a las oportunidades de formación y promoción, es fundamental una continua formación en la empresas puesto que permite que los trabajadores se actualicen y pueden enfrentar mejor los restos del futuro, la formación se la debe hacer teniendo en cuenta las necesidades y solicitudes tanto del personal como del cliente. Una buena formación incluye ventajas como: la integración de nuevas tecnologías o sistemas de gestión, mejora la productividad y competitividad.

Asi mismo es destacable las oportunidades de promoción del personal, gracias a esto se reconoce la gran labor y esfuerzo que ha realizado el colaborador durante algún tiempo determinado en la organización, dado a que la promoción del personal corresponde a trasladar al trabajador aun nivel más alto en la organización, mayores responsabilidades y un aumento considerable del salario.

De acuerdo a Meliá y Peiró (1989), la cuarta dimensión de la satisfacción laboral es la Satisfacción Intrínseca del trabajo esta abarcan las siguientes sub dimensiones: Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.

En primer lugar en cuanto a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, cabe mencionar que el solo hecho de ocuparnos en algo que nos gusta o nos hace sentir útiles genera satisfacción y esto va más allá del dinero, puesto que se considera una vía para la realización personal que nos hace crecer como personas y por supuesto lo importante aprender de las experiencias vividas y aplicar lo positivo en el trabajo.

Referente a las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, primero hay que tener en consideración que el trabajo siempre se ha percibido como una acción obligatoria que se hace por necesidad y si se percibe de esta manera lo más probable es que el trabajador no tenga ni el mínimo grado de satisfacción. Solo algunas personas tienen el privilegio de trabajar en lo que les apasiona, son muchos los beneficios que ellos reciben tanto a nivel personal como profesional, a nivel personal porque se sienten bien consigo mismo y exitoso de hacer lo que les gusta y tiene la motivación suficiente de continuar aprendiendo o fortaleciendo sus conocimientos lo cual se inclina a la parte profesional y consigo está el ser más productivo y perfeccionista en la actividad que realiza a diario.

Las metas y producción a alcanzar dependen de la prospección del colaborador, si el colaborador tiene metas grandes pero alcanzables es probable que sea beneficio para sí mismo y por ende para la empresa

Con base a la teoría de Meliá y Peiró (1989), la quinta y última de las dimensiones se denomina Satisfacción con la Participación, la cual presenta las siguientes sub dimensiones: la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

En lo que respecta a la toma de decisiones del grupo de trabajo, se sabe que desarrollar esta habilidad es complejo sin embargo vital para el desarrollo de la organización, cuando el grupo participa en una decisión se siente mayormente comprometido con los resultados y además motivado porque sienten que la organización los tiene en consideración. En la actualidad no es suficiente desempeñarse bien en el trabajo, se debe tomar una posición proactiva, realizando diferentes aportes de utilidad para los proyectos. Claro está que al momento de tomar una

decisión se debe analizar la situación contemplando los diferentes puntos de vista de los miembros del equipo y con base a ello actuar con responsabilidad y convicción.

La participación en las decisiones del departamento o sección, o la tarea es importante en el sentido de que estando en un mismo contexto se puede comprender mejor la situación expuesta, en esta instancia se aprovecha el conocimiento y se procede a seleccionar la acción que mejor convenga. En lo que respecta a la tarea el trabajador debe proponer cómo realizar la tarea de tal manera que lo beneficie a él y por su puesto a la organización.

Tabla 4. *Matriz de categorías de Satisfacción Laboral*

<b>Dimensiones de la Satisfacción Laboral en la Organización</b>			
<b>Categorías de 1er orden. Dimensiones de la Satisfacción Laboral</b>	<b>Categorías 2do. Sub dimensiones de la Satisfacción Laboral</b>	<b>Categorías 3er. Orden Preguntas para Identificar la Satisfacción Laboral en la Organización</b>	<b>Categorías de 4to orden ventajas en las organizaciones</b>
<b>Satisfacción con la Supervisión.</b>	Forma en que los superiores juzgan la tarea	¿De qué forma su jefe inmediato juzga su tarea?	Dentro de las ventajas de la satisfacción con la supervisión, está el mantener una adecuada relación con el supervisor, el que se manejan buenos canales de comunicación.
	Supervisión recibida	¿Cómo es la supervisión recibida por parte de su jefe inmediato?	La forma en que se juzga las actividades, debe ser directa pero a la vez respetuosa para que el colaborador comprenda lo que se deba hacer.
	Proximidad y frecuencia de supervisión	¿Qué tan frecuentes son las supervisiones recibidas?	Es importante que el colaborador sienta apoyo por parte de su supervisor y no sentir que toda la responsabilidad cae sobre él.
	Apoyo recibido de los superiores	¿Cómo es el apoyo recibido por sus superiores?	Al igual como ventaja se observa, que el trabajador sienta una igualdad y justicia de trato por parte de la empresa.
	Las relaciones personales con los superiores	¿Cómo son las relaciones interpersonales con superiores?	
	La igualdad y justicia de trato recibida de la empresa	¿Cómo siente la igualdad y justicia de trato recibida por la empresa?	
<b>Satisfacción con el Ambiente Físico</b>	Entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo	¿Cómo percibe el entorno físico y el espacio en su lugar de trabajo?	Respecto a las ventajas que puede llevar una satisfacción con el ambiente físico, primeramente está el sentir que la empresa se preocupa
	Limpieza	¿Qué hace para mantener la limpieza en su lugar de trabajo?	

	Higiene y salubridad	¿Cómo considera que es la higiene y salubridad en su lugar de trabajo?	realmente por el trabajador la al mantener un entorno físico y espacio apropiado. Como ventaja se encuentra el mantener un espacio limpio y salubre tanto para los colaboradores como para los clientes. Asimismo se encuentra que la temperatura ventilación e iluminación son factores fundamentales para la satisfacción laboral.
	Temperatura	¿Cómo considera que es la temperatura en su lugar de trabajo?	
	Ventilación y la iluminación	¿Cómo es la ventilación y iluminación en su lugar de trabajo?	
<b>Satisfacción con las Prestaciones</b>	Grado en que la empresa cumple el convenio	¿En qué grado cree que la empresa cumple el convenio pactado con usted?	De acuerdo a las ventajas de la satisfacción con las prestaciones, se dice que a medida en que la empresa cumple con el convenio, el trabajador siente la iniciativa y motivación para cumplir con sus obligaciones.
	Forma en que se da la negociación	¿En qué forma se da la negociación de la organización con usted?	El salario también se considera en una ventaja, puesto que este puede satisfacer las necesidades del trabajador, además es un buen motivador. Las oportunidades de formación y promoción, también son una ventaja porque gracias a esta el trabajador puede crecer, aprender y realizar nuevos y mejores aportes a la organización.
	Salario recibido	¿Cómo considera el salario recibido?	
	Oportunidades de promoción y las de formación	¿Cómo percibe las oportunidades de promoción y formación recibidas?	
<b>Satisfacción Intrínseca del trabajo</b>	Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo	¿Cuáles son las satisfacciones que identifica que da su trabajo por sí mismo?	Dentro de las ventajas de la satisfacción intrínseca del trabajo están, el estado de agrado y conformidad del trabajador.
	Oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca	¿Cuáles son aquellas oportunidades que ofrece el trabajo en hacer lo que le gusta en lo que mejor se destaca?	Igualmente como ventaja se analiza la oportunidad que ofrece el trabajo de hacer lo que al trabajador le gusta o
	Objetivos, metas y producción alcanzar	¿Cuáles son sus objetivos, metas y producción a alcanzar?	en aquello que es competente, asimismo se ve la importancia de trazarse

		objetivos personales que contribuyan a la organización.
<b>Satisfacción con la Participación</b>	Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o de la propia tarea	¿Qué tan satisfecho está con la participación que le brinda la empresa en las decisiones del grupo de trabajo, departamento o sección o de la propia tarea? Las ventajas de la satisfacción con la participación, son que el trabajador se sienta comprendido por la organización, considerando y validando decisiones en el grupo de trabajo de su sección o de la propia tarea.

Fuente: elaboración propia

### 7.3. III Capítulo: Vínculo entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en la Organización.

En el presente capítulo se da lugar al desarrollo del tercer objetivo específico del presente estudio el cual se orienta a establecer conforme a la revisión de la literatura el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización.

Para el desarrollo del objetivo se relaciona cada uno de los componentes de inteligencia emocional teoría propuesta por el reconocido psicólogo Daniel Goleman con cada una de las variables de la satisfacción laboral planteadas por los distinguidos investigadores José Meliá y Pèiro.

En este sentido el componente Conciencia de sí mismo y la dimensión Satisfacción con la supervisión se relacionan puesto que si un colaborador tiene conciencia emocional es capaz de evaluar de forma sensata y realista la situación que le afecta, además puede identificar lo que siente y lo comunica apropiada y pertinentemente a su supervisor para que este pueda tomar una decisión al respecto. Igualmente el supervisor que sabe identificar con certeza lo que siente, puede expresarlo de tal manera que los trabajadores lo entiendan sin mayor percance. Lo que contribuye a recibir claramente las instrucciones y por supuesto beneficia las relaciones interpersonales.

Al igual en la investigación de Umaña (2015), se determinó que cuando el personal sabe identificar lo que siente y lo comunica, esto influye en la satisfacción del mismo, por el contrario se sienten insatisfechos cuando la comunicación no fluye apropiadamente, lo que afecta el

desempeño laboral, a su vez perjudicando a la organización a nivel económico y en su posicionamiento.

La Conciencia de sí mismo también se relaciona con la dimensión Satisfacción con el ambiente físico, puesto que la conciencia implica tener una plena seguridad y confianza en el lugar o espacio en el cual está laborando, y esto depende de una serie de requerimientos que son indispensables en cualquier entorno físico laboral como lo señalan Meliá y Peiró (1989), entre estos se encuentran: higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación, se infiere que si hay una adecuada supervisión de estos requerimientos habrá un nivel de confianza del personal respecto a su entorno y condiciones.

Como lo señala San Martín (2013), en su estudio, la seguridad emocional hace que el trabajador sienta que la empresa es responsable y en realidad se preocupa por él al estar pendiente de lo que requiera o necesite en su espacio físico lo que contribuye claramente a tener un buen nivel de satisfacción laboral.

En cierto aspecto la Conciencia de sí mismo se relaciona igualmente con la dimensión Satisfacción con las prestaciones, debido a que la conciencia implica una confianza en sí mismo es decir que el individuo sea capaz de valorar lo que hace, que aprecie la labor realizada y por lo tanto sea consciente de lo que merece, ósea que pueda tomar una decisión asertiva y conveniente respecto a las negociaciones que se da en el trabajo como por ejemplo el salario recibido, las oportunidades de formación profesional y personal.

Respecto a lo anterior, Portales, Araiza, Velarde (2011), los trabajadores de una empresa presentan un buen nivel de satisfacción cuando perciben un reto muy atractivo de trabajo, una buena remuneración y condiciones favorables, permitiendo el logro de metas organizacionales, así como personales. Las metas personales deben estar de la mano con las profesionales para que cobren la importancia que merece.

A si mismo el componente Conciencia de sí mismo se vincula con la dimensión Satisfacción intrínseca del trabajo, en el sentido en que la conciencia implica una autoevaluación precisa es decir conocer de las propias fortalezas y debilidades, gracias a la autoevaluación de las fortalezas se puede identificar con mayor facilidad aquello en lo que se puede destacar, haciendo evidente una satisfacción intrínseca en la cual haya una posibilidad de realización personal al hacer eso que nos gusta.

La anterior idea se contrasta con lo analizado por Muñoz, Villagra y Sepúlveda en su investigación (2016), refiriendo que el trabajador debe contar con la plena capacidad y facultad de reconocer sus propias fortalezas y debilidades de su labor y potenciar sus competencias a través de la actualización y formación continuada. El reconocer las propias fortalezas hace que se motive y se trabaje a un más por potencializarse y el identificar las debilidades hace que no se vuelvan a cometer más errores que perjudican al trabajador y a su entorno.

La Conciencia de sí mismo se asocia con la Satisfacción de la participación, debido a que la conciencia incluye una autoevaluación precisa, como se lo a mencionado antes consiste en conocer las fortalezas y debilidades de sí mismo, gracias a ello se puede participar en las decisiones que se tomen en el grupo, especialmente si se identifica alguna falencia o dificultad se la puede suplir con algún aporte significativo gracias a las fortalezas que se posee entre todo el equipo.

Según la planeación estratégica de desarrollo (2001), el combinar las habilidades y experiencias de los miembros del equipo es importante puesto que ayuda a mejorar el desempeño y estimula los niveles de compromiso hacia metas en común, lo que a su vez contribuye a la satisfacción laboral.

El segundo componente de la inteligencia emocional denominado Autorregulación se relaciona en algún sentido con la dimensión Satisfacción con la supervisión, puesto que la Autorregulación se presenta cuando se es capaz de controlar las emociones para que no interfieran en la actividad que se está llevando a cabo, en el trabajo es esencial recuperarse del estrés emocional para que no repercuta en la relación con el supervisor, a sí mismo el supervisor no debe exigir un rendimiento superior a los alcances del trabajador.

Peiró y Rodríguez (2008), manifiestan que una conducta inapropiada de los supervisores, como abusos o acosos puede ser una fuente de estrés que facilite experiencias negativas de los trabajadores y perjudique su bienestar personal. Prieto manifiesta (2015), que el colaborador como ser integral se encuentra afectado no solo en su sitio de trabajo, sino también en su núcleo familiar y en el ámbito social.

La Autorregulación se asocia con la Satisfacción con el ambiente físico, puesto que la autorregulación se constituye por la confiabilidad la cual se refiere a la integridad del trabajador, ciertamente la preservación de la integridad depende de un ambiente físico apropiado en el que haya buena salubridad, temperatura ventilación e iluminación. La integridad no solo se debe ver

en su dimensión moral si no también es relevante realizar un aporte a partir del ambiente físico del colaborador.

Moreno (2011), es importante prever por la integridad física o mental del trabajador, esta actividad preventiva se debe integrar en las actividades y decisiones de la organización, de las que hace parte al comienzo del proyecto empresarial. La empresa se hace cargo de los riesgos de la salud relacionados con las tareas de cargo y entorno físico donde son ejecutadas. El atender a cada una de las necesidades y requerimientos del colaborador hace que el se sienta seguro y sobre todo apreciado por la organización que se encarga de velar por su integridad.

El componente de Autorregulación se conecta con la dimensión Satisfacción con las prestaciones, dado a que la autorregulación se compone de la adaptabilidad que contempla la posibilidad de afrontar los cambios con facilidad, y dentro de la satisfacción con las prestaciones está la formación la cual requiere de transformaciones y continuos aprendizajes y por ende facilidad para adaptarse a los cambios.

Al igual que García (2010), manifiesta que el cambio en sí mismo representa mucho retos, sin embargo la organización requiere de adaptarse con eficacia y rapidez para sobrevivir, puesto que la complejidad de cambio es una prueba compleja para todos los niveles de la organización, sin embargo cuando no se alcanzan los objetivos, los costos pueden elevarse demasiado.

La Autorregulación también se vincula con la Satisfacción intrínseca del trabajo, puesto que la autorregulación requiere en gran parte del autocontrol indispensable en la organización y relacionado con la valiosa oportunidad en hacer lo que a la persona le gusta o le apasione, puesto que se requiere de controlar las propias emociones cuando se hace algo por pasión, de lo contrario podría traer graves consecuencias al darle prioridad la emoción por encima de la razón.

Ángel y Monsalve (2015), refieren la importancia del autocontrol de emociones en la organización, cuando las personas pueden identificar y canalizar sus propias emociones permite que la organización pueda cumplir satisfactoriamente sus metas y objetivos, es propicio razonar antes de tomar una decisión por pasión que pueda afectar a toda la organización.

La Autorregulación se asocia con la Satisfacción con la participación en el sentido en que la autorregulación maneja un componente específico denominado integridad en la cual se asume con responsabilidad las propias acciones y esto se encuentra muy enlazado con el participar en las decisiones de grupo, ya que al hacerlo se deben tomar las precauciones apropiadas con el fin

de que no se pueda ver afectado el grupo. Esta participación requiere en gran medida de un sentido de responsabilidad ya que se pone en juego la estabilidad de la organización.

En contraste Mercado (2013), menciona la responsabilidad de las decisiones tomadas cobra especial importancia en las empresas, sobre todo cuando afecta de forma sustantiva a los miembros del equipo, por eso es relevante analizar circunstancias como en que se tomó la decisión o sobre qué tema, quien tomó la decisión si es el personal idóneo, y finalmente cómo se tomó la decisión.

El tercer componente de la inteligencia emocional llamado Motivación se vincula con la Satisfacción con la supervisión, ya que la motivación implica encaminarse a los objetivos, tomar iniciativas y perseverar a pesar de las frustraciones a las que posiblemente se vea enfrentado, en este sentido el supervisor debe encargarse de motivar a sus colaboradores puesto que de ello depende en gran parte el éxito de la organización. Cuando hay buena motivación el trabajador puede ser más productivo y la relación con el supervisor se encuentra mejor establecida.

Correspondiente a esta idea Erazo (2006), expresa que la motivación es un factor preponderante para la satisfacción laboral. Por ende es fundamental la enseñanza a niveles gerenciales acerca de adoptar medidas para que los trabajadores desarrollen motivación frente a su trabajo, de tal manera que se mejoren los índices de satisfacción laboral y de autoeficacia.

Así mismo la motivación se conecta con la Satisfacción con el ambiente físico, dado a que la motivación tiene un componente muy importante denominado el compromiso sobre todo el que se hace a la organización a cerca de todos los aspectos que la rodea entre estos se encuentra por ejemplo el gestionar un ambiente físico adecuado, que cuente con todos los requerimientos necesarios para que se convierta en un espacio agradable de trabajo, el contar con una buena temperatura, iluminación y ventilación es un indicador de satisfacción en el trabajo.

De acuerdo a lo anterior la Gestión. ORG (2018), refiere los factores que afectan el trabajo igualmente repercute en la motivación y rendimiento en el trabajo, y uno de los aspectos fundamentales es el espacio de trabajo, en el que se convierte el segundo hogar de los trabajadores puesto que pasan varias horas del día. Para motivar a los trabajadores hay muchas herramientas, sin embargo una de las formas más apropiadas para hacerlo es adecuado y preparando el espacio de trabajo. Entre las medidas que se deben acoger para adecuar el espacio están: correcta iluminación, mantener el espacio limpio, contar con buenas herramientas de trabajo, buena organización de archivos.

La Motivación se relaciona con la Satisfacción con las prestaciones, debido a que la motivación en sí misma abarca un determinante muy importante en la organización este se denomina motivación al logro el cual se lo puede interpretar como el esforzarse para satisfacer un criterio de excelencia, en este sentido para estar satisfecho respecto a las prestaciones que brinda el trabajo, primeramente se debe analizar qué tan motivado al logro se siente, es decir cuáles con los esfuerzos que ha realizado para llegar a la excelencia y si lo que le brinda la organización corresponde a sus esfuerzos. En este sentido cabe resaltar lo significativo que es el reconocer los esfuerzos de trabajador con las prestaciones requeridas.

Con base a esta idea García (2012), refiere que la conducta humana está orientada a alcanzar objetivos, en este sentido el colaborador que está motivado aportará todos sus esfuerzos con el firme propósito de alcanzar los objetivos organizacionales, estos sin lugar a duda pasan a ser parte de sus propios objetivos, haciéndolos propios, lo que permite continuar con todos sus esfuerzos.

Igualmente la Motivación se asocia con la Satisfacción intrínseca del trabajo, puesto que la motivación presenta el compromiso el cual está dirigido al favorecer los objetivos de la organización, en especial si se tiene gusto por realizar la labor en la organización se facilita la consecución de los objetivos, puesto a que no se concibe por obligación sino por pasión.

Frente a lo anterior Taboada (2010), manifiesta que la pasión es el combustible que permite lograr un objetivo difícil. Aunque parezca complicado el objetivo, la pasión que se tenga hace que disminuya la dificultad para lograrlo y con mayor éxito. Vivir con pasión a lo que hacemos hace que marque una notable diferencia entre ver la vida pasar y ser parte de ella.

La Motivación también se relaciona con la Satisfacción con la participación, ya que la motivación incluye un elemento muy importante antes mencionado que es la motivación al logro comprendida como el realizar esfuerzos para satisfacer un criterio, en este caso el criterio es la participación en un grupo frente a decisiones relevantes que le convengan a la empresa, todos los esfuerzos que manejan los trabajadores concluyen en la participación. La organización debe corresponder a todos estos esfuerzos y hacer partícipe al trabajador bien sea en las decisiones de grupo o sección de la propia tarea.

Según Chain (2014), se debe tener en cuenta el esfuerzo que realizan los trabajadores, independiente de la posición que ocupen, y se muy consciente que detrás de una nómina y detrás de una función en la empresa, hay una persona con posibles conocimientos y herramientas que

son muy útiles para la organización, por eso es necesario reconocer el esfuerzo y recompensarlo de alguna manera, en especial si se tiene en cuenta su participación.

El cuarto componente de la inteligencia emocional se nombra Empatía y esta se relaciona con la Satisfacción con la supervisión, dado a que la empatía se refiere a la capacidad de colocarse en el lugar del otro, identificando y comprendiendo cada una de sus emociones, y este es una de las capacidades que debe tener tanto supervisor como trabajador, el comprender y valorar el trabajo que cada uno es fundamental para la organización. Por lo tanto hay que entender el éxito de cada quien y también el fracaso o las frustraciones, sin importar en la posición en la que se encuentre es relevante mantener la empatía hacia el otro.

Según el informe de equipos y talentos (2016), la empatía se ha convertido en un eje importante en la organización, en cuanto a que imagen dejan en sus colaboradores y como un buen ambiente laboral incrementa la productividad. Por lo tanto hallar una manera correcta al momento de relacionarse con los sentimientos del otro es lo que va a construir y fomentar una buena relación entre trabajador y supervisor. En este sentido los beneficios de tener líderes empáticos son en primera instancia conectar con los sentimientos de colaborador, valorarlo como persona y no como un simple agente en la organización. El vínculo entre los trabajadores y los líderes hace que se sientan comprendidos y mayormente motivados a la hora de enfrentar nuevos retos y mejorar los resultados.

La Motivación se vincula también con la dimensión Satisfacción con el ambiente físico, puesto que la motivación incluye un sub componente fundamental para la organización que es la orientación hacia el servicio, refiriéndose al reconocer y satisfacer las necesidades de los consumidores, para satisfacer las necesidades se debe brindar un ambiente físico apto para los clientes en el cual ellos se puedan sentir seguros, y por consiguiente lo que se busca es generar una buena impresión para fidelizar al cliente.

Respecto al tema, Duque (2005), manifiesta que es esencial mantener un servicio correcto y que conduzca por su puesto a un resultado aceptable. Se ocupa de lo concerniente a lo físico a su vez relacionándose con la calidad en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso producción de servicio.

El componente de la Motivación se vincula con la dimensión Satisfacción con las prestaciones, en el sentido en que la motivación posee un sub componente importante denominado aprovechamiento de la diversidad, que se refiere al aprovechar las oportunidades

que brinda la organización, lo que está directamente conectado con las prestaciones que se otorga, el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se presenta la negociación, el salario, y las oportunidades de formación.

Frente a lo anterior Maldonado y Perucca (2008), enuncian que es fundamental incentivar la motivación en el trabajador, por medio de actividades que contribuyen a su desarrollo personal, ya que la falta o descuido de este y esencialmente la falta de oportunidades, provoca evidentemente una falta de motivación y desinterés por parte de los colaboradores hacia su trabajo.

El componente Motivacional de la inteligencia emocional se vincula con la Satisfacción intrínseca del trabajo, debido a que la motivación en sí misma incluye la comprensión hacia los demás que se refiere a la capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista del otro, y también abarca y es muy importante el interesarse activamente por algo, lo cual está muy presente en la satisfacción intrínseca del trabajo cuando se dice que la organización debe dar la oportunidad a que sus trabajadores se puedan desempeñar en el trabajo que les gusta o en aquello que se destacan.

Respecto a lo anterior De miguel (2016), expresa que todos sin excepción tienen compromiso y se involucran especialmente en las tareas por las que sienten gusto hacer, por las que se disfruta realizando. En este sentido todos los seres humanos poseen cierta motivación hacia algo, esencialmente si eso les apasiona y está por encima de todo. La tarea se la puede motivar y enriquecer aún más al permitir que la misma se haga en cooperación, plantear como reto, concientizar al trabajador de que su aporte es valioso y que contribuye a otros, brindándole mayor autonomía en su elaboración.

La Motivación se relaciona con la dimensión Satisfacción con la participación, en el sentido en que la motivación incluye una conciencia política por la cual se comprende como la capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y sobre todo las relaciones de poder en un grupo, es decir el saber aprovechar las habilidades propias y únicas de cada individuo para realizar grandes aportes al grupo, participar de tal manera que sea beneficioso para los proyectos que se desean llevar a cabo.

Con base al anterior Vecino (2008), manifiesta que los conocimientos, experiencia, pericia o habilidades de cada integrante del equipo son vitales para el desarrollo organizacional, en este

sentido cobra importancia la complementariedad puesto que cada uno de los trabajadores realiza un aporte significativo que permite la consecución de los resultados esperados.

El quinto y último componente de la inteligencia emocional Habilidades sociales se conecta con la dimensión Satisfacción con la supervisión, en un sentido muy importante, puesto que gracias a estas habilidades se entablan apropiadamente las emociones en cualquier relación y se evidencia un buen liderazgo visto como la capacidad de inspirar y dirigir a grupos y persona. Para establecer y mantener una relación saludable entre el supervisor y el colaborador, en primer lugar se debe ser consciente de que ninguna relación es perfecta que en alguna situación se pueden presentar dificultades, por lo tanto es vital el tener capacidades como resolución de conflictos, negociación, y trabajo en equipo.

Con base a esta idea Rosa y Carmona (2010), exponen que la relación entre líder y subordinado inicialmente se puede calificar como un intercambio económico puede llegar a hacer un intercambio social en el que se desarrollan vínculos emocionales. El líder les concede a los miembro de su equipo mayor autonomía, apoyo y consideración, lo que les hará percibir un trato justo e igualitario y mayor confianza en su líder. Las investigaciones han demostrado que los colaboradores que mantienen buenas relaciones con sus supervisores obtienen mayor nivel de rendimiento y de satisfacción, desarrollan comportamientos que van más allá de las obligaciones y menor intención en dejar la organización.

Las Habilidades sociales se vinculan directamente con la satisfacción con el ambiente físico, debido a que dentro de las habilidades sociales se encuentra la catalización de cambio, comprendida como el iniciar o dirigir los cambios, en esencia si en la organización como se presenta un buen ambiente físico que satisfaga las necesidades del cliente externo e interno, como por ejemplo el no tener una adecuada limpieza, mala temperatura, lugares poco ventilados y escasa iluminación, aspectos básicos para poder funcionar bien en la empresa.

Referente a lo anterior Guevara (2015), menciona que la organización debe ser capaz de realizar cambios favorables, tomar la iniciativa correspondiente que sea acorde con las necesidades. para las organizaciones resulta cada vez más relevante el cuidar la salud de los colaboradores, por lo que se incentiva el desarrollo de programas efectivos orientados a la promoción de salud. si el trabajador encuentra un lugar en el que no está a gusto repercutirá en un bajo desempeño, baja excelencia operacional y ausencia de innovación. Además se destaca

que un espacio de trabajo que cumpla con todas las condiciones necesarias se promueven las relaciones interpersonales y no un competencia negativa.

El componente de Habilidades sociales se asocian con la Satisfacción con las prestaciones, debido a que en estas habilidades subyace la influencia la cual es entendida como las tácticas de persuasión eficaces, y también incluye la comunicación vista como la capacidad de emitir mensajes de forma clara y convincente, todo ello es indispensable para realizar las exigencias correspondiente en cuanto a prestaciones se refiere, ya que la influencia hace que se obtenga lo que desee de una forma justa y correcta, y la comunicación hace que las peticiones o deseos de las personas sean mayormente comprensibles.

En este sentido de acuerdo a Robert (2017), se parte de la premisa en que el trabajador debe tener un salario que cubra sus necesidades básicas, de lo contrario esto será la principal preocupación, y el resultado es que no existan buenos niveles de satisfacción laboral. El realizar peticiones racionales y coherentes hace que: haya mejores herramientas para ser más competitivos, buena estabilidad laboral, flexibilidad de horarios, formación continuada, autonomía.

Las denominadas Habilidades sociales se relacionan con la Satisfacción intrínseca del trabajo, dado a que este tipo de habilidades abarca la resolución de conflictos definida como la capacidad de negociar y resolver las dificultades que se presentan, también está la colaboración y cooperación como el poder trabajar con otros en la consecución de metas en común. Todo claramente tiene que ver con la satisfacción intrínseca puesto que gracias a la resolución de conflictos se puede llegar a una estabilidad emocional que repercute en aspectos internos del ser humano, así mismo se debe considerar la colaboración y cooperación porque el apoyo de los demás influye en gran medida en lo que somos internamente en cuanto a lo que sentimos y pensamos.

Respecto a lo anterior Prado (2014), resalta que la mediación de conflictos es uno de los factores que debe estar muy presente para gerencia o administración, porque es un método muy acertado para crear una ambiente favorable, un ambiente sano beneficia la economía y retiene el talento humano. Los conflictos afectan el rendimiento laboral, generando baja calidad e impacta en los costos de la empresa.

El componente de Habilidades sociales se relaciona con la dimensión Satisfacción con la participación, puesto que las habilidades sociales abarca un subtipo denominadas habilidades de

equipo que se refiere a la capacidad de crear sinergia colectiva en el logro de metas colectivas, lo que es indispensable en la participación de decisiones en el grupo de trabajo, departamento sección. Gracias a las habilidades sociales se puede contribuir a las relaciones interpersonales lo que a su vez genera un buen ambiente laboral y éxito en los proyectos realizados.

En cuanto a esto Auz y Polonia (2014), refieren que el buen manejo de las relaciones interpersonales toma cada vez mayor importancia en las organizaciones, sin dejar de lado el intelecto. Es por eso que el entablar relaciones positivas genera un clima de confianza para el trabajo en equipo y se desarrollan competencias y habilidades que les permitan adaptarse a los intereses y objetivos organizacionales, lo que contribuye significativamente al desarrollo empresarial, y por su puesto al desarrollo personal de los colaboradores.

Tabla 5. *Matriz de categorías del vínculo entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral*

<b>Vínculo entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en la Organización</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Preguntas para identificar el vínculo entre Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral</b>	<b>Ventajas en las organizaciones</b>
<b>Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral</b>	<p>¿Cree tener un buen nivel de inteligencia emocional, porque?</p> <p>¿Cree tener un buen nivel de satisfacción laboral, porque?</p> <p>¿Cree que su nivel de inteligencia emocional influye en su satisfacción laboral, porque?</p>	Las ventajas del vínculo entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, es que la inteligencia emocional al ser la capacidad de comprender los propios sentimientos y lo sentimientos de los demás, mejora las relaciones interpersonales, lo que a su vez influye en la satisfacción laboral, esencialmente en el estado positivo y placentero en el trabajo.

Fuente: elaboración propia

## 8. Conclusiones

De acuerdo a los resultados evidenciados de los objetivos del presente trabajo de monografía se logra deducir lo siguiente. Primeramente retomando el objetivo general encaminado a determinar según la literatura, si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización, se logró inferir que en realidad la inteligencia emocional tiene gran incidencia sobre la satisfacción laboral, puesto que la inteligencia emocional al ser la capacidad de comprender los propios sentimientos, los sentimientos de los demás contribuye a percibir y por supuesto mantener una actitud positiva frente al trabajo y todo lo que se relacione a este como las relaciones interpersonales.

Lo anterior tiene respaldo de renombrados investigadores del tema como Moon y Hur (2011), quienes afirman que las personas con mayor inteligencia emocional pueden enfrentarse de forma apropiada ante las situaciones que se les presenta en su lugar de trabajo y por tanto obtener mayores índices de satisfacción laboral, a diferencia de las personas que no tienen buen nivel de inteligencia emocional.

Otras de las conclusiones a las que se llegó frente a este objetivo general es que es probable que si un colaborador presente un nivel elevado de inteligencia emocional posea igualmente un nivel alto de satisfacción laboral. Tal como se evidencio en la investigación de Yajamin (2012), en los resultados obtenidos se observó que se presentaba un elevado nivel de inteligencia emocional en los entrevistados y también se comprobó que se encontraban muy satisfechos en su área de trabajo.

Dirigiéndose al primer objetivo específico que consistió en describir de acuerdo a la literatura los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional aplicados en la organización, se deduce que la inteligencia emocional es un término que a lo largo de su historia ha retomado diferentes aportaciones que han servido para estructurar el concepto actualmente. Sin embargo el mérito de difundir y contextualizar el término de inteligencia emocional al mundo empresarial es del reconocido psicólogo estadounidense Daniel Goleman quien ha realizado numerosos estudios resaltando los beneficios de implementar la inteligencia emocional en las organizaciones.

Otra de las conclusiones a las que se llegó frente al primer objetivo específico fue que los componentes de la inteligencia emocional son aptos y viables para poderlos aplicar a la empresa puesto que resultan ser muy beneficiosos al contribuir en diferentes variables de la organización,

y no solo se habla de satisfacción laboral sino también de desempeño laboral, prácticas de liderazgo, o clima organizacional.

En torno al segundo objetivo específico orientado a identificar con base a la literatura las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización, se determinó que la satisfacción laboral es un concepto amplio que tiene diferentes interpretaciones las cuales no han llegado a un consenso, sin embargo el significado que mayormente han aceptado los investigadores en sus estudios es el tener una actitud positiva frente al trabajo y todo lo que demanda este.

En cuanto a las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral se logró determinar que la teoría de José Meliá y José Peiró complementa acertadamente el concepto de satisfacción laboral puesto que lo toman desde diferentes vertientes como por ejemplo la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones, referente al aspecto intrínseco del trabajo y la participación.

lo que dio una perspectiva más amplia de lo que compone a la satisfacción en el lugar de trabajo.

De acuerdo al tercer y último objetivo específico que consistió en establecer conforme a la revisión de la literatura el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización, se concluye que el relacionar los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral.

Las limitaciones que se tuvieron del presente estudio fue principalmente que no se encontraron muchas investigaciones de modalidad monográfica o de revisión de estudios puesto que la mayoría de investigaciones relacionadas con el tema fueron aplicables a contextos.

Otra de las limitaciones halladas fue que no se valoró el nivel de inteligencia emocional o el grado de satisfacción laboral a través de instrumentos estandarizados aplicables a una muestra, lo que dificultó demostrar la relación o vínculo entre las variables objeto de estudio a través de métodos cuantitativos.

## 9. Recomendaciones

La monografía realizada genera una apertura hacia nuevos estudios que deseen abordar a profundidad la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral en la organización. En este sentido y teniendo en cuenta los resultados de la presente monografía, se elaboran algunas recomendaciones que probablemente serán de utilidad para futuros investigadores interesados en profundizar en el tema.

Frente al resultado del primer objetivo se sugiere retomar otras teorías de inteligencia emocional aparte de la propuesta por Daniel Goleman que permitan darle mayor profundidad a otros componentes de la inteligencia emocional.

A si mismo se recomienda la aplicación de instrumentos previamente estandarizados que evalúe la inteligencia emocional en la organización con el fin de proporcionar resultados que se puedan interpretar a nivel cuantitativo y brinde una nueva perspectiva o aporte del tema

Sería conveniente ampliar el estudio de la inteligencia emocional relacionándola con otras variables que también son de interés para la organización como desempeño laboral, prácticas de liderazgo en la organización, o estilo de comunicación.

En cuanto al resultado del segundo objetivo se propone tener en cuenta teorías más actuales de satisfacción laboral que la propuesta por José Meliá y José Peiró, ello con el fin de que la investigaciones presenten resultados acorde a la realidad que enfrenta hoy en día a la organización.

Igualmente se recomienda el diseño de encuestas o entrevistas que permitan valorar apropiadamente el nivel de satisfacción de los trabajadores en cada nivel de la organización.

Dirigiéndose al resultado del tercer objetivo se recomienda utilizar métodos estadísticos que permitan analizar mejor el vínculo o relación entre los componentes de la inteligencia emocional con las variables de la satisfacción laboral. Claro está teniendo en cuenta las recomendaciones antes mencionadas como la administración de instrumentos para medir la inteligencia emocional y encuestas o escalas para evaluar la satisfacción laboral.



[http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1844/TM\\_Bravo\\_Jesus\\_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1844/TM_Bravo_Jesus_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cabello, E. M., Algarra, M., Díaz-Arrabal, P. R. y Olmo, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea*, 4(29), 200- 205. doi: <http://hdl.handle.net/10481/37148>
- Coca, K. (2010). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla – callao* (Tesis de maestría). Universidad de San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010\\_Coca\\_Inteligencia%20emoci onal%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.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010_Coca_Inteligencia%20emoci onal%20y%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%204%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf)
- Chain, S. (15 de junio de 2014). Técnicas de motivación y su implantación pasó a paso [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tecnicas-de-motivacion-y-su-implantacion-paso-a-paso/>
- De miguel, M. (24 de mayo de 2016). Despertar la fuerza de la motivación [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://alquimiacoach.com/despertar-la-fuerza-la-motivacion/>
- Del Cid, A., Méndez, R., Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson. Recuperado de: <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Erazo, M. (2006). *Motivación en el trabajo para mayor productividad* (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4451/131083.pdf;sequence=1>
- Equipos., y talento. (28 de Octubre de 2016). ¿Cómo usar la empatía para ser un mejor líder? 7 maneras en las que la empatía ayuda a dirigir equipos de trabajo [Mensaje en un blog]. Recuperado de: [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_041116.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_041116.pdf)

- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica.com*, 12(16). Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Gestion.ORG. (2018). Motivar mediante la adecuación del espacio de trabajo [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.gestion.org/motivar-mediante-la-adequacion-del-espacio-de-trabajo/>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. España: Editorial Kairos S.A. Recuperado de: [https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2017/09/EBOOK\\_Daniel\\_Goleman\\_-\\_La\\_Practica\\_De\\_La\\_Inteligencia\\_Emocional.pdf](https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2017/09/EBOOK_Daniel_Goleman_-_La_Practica_De_La_Inteligencia_Emocional.pdf)
- Goleman, D. (1998). ¿Qué hace un líder? Recuperado de: [https://www.falconi.com/wp-content/uploads/2015/11/artigo\\_04.pdf](https://www.falconi.com/wp-content/uploads/2015/11/artigo_04.pdf)
- Guevara, M. (2015). La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6499/ENSAYO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1>
- García, J. (2010). El cambio organizacional: sus problemas potenciales y la planeación como estrategia para minimizarlos. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- García, J. (2018). Los beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/organizaciones/beneficios-inteligencia-emocional-trabajo>
- García, V. (2012). *La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables* (tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- García, J. y José Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Educación*, 36(1), 1-24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>
- García, M. y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Locke, E. (1976). La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo. En Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976).
- Maldonado, P., Perucca, P. (2008). *La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo* (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Recuperado de: [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado\\_p/sources/maldonado\\_p.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf)
- Mamani, D (2014). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio encinas – puno* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Puno, Perú. Recuperado: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2160/Mamani\\_Lopez\\_Danitza\\_Nieves.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2160/Mamani_Lopez_Danitza_Nieves.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Silogismo*, (8), 1-33. Recuperado de: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Martínez, D. (2015). *El role-playing, de la Escuela a la vida* (tesis de maestría). Universidad de Valladolid, Valladolid, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/15972/1/TFG-L%201114.pdf>
- Mayer, J., y Salovey, P. (1997). “¿Qué es inteligencia emocional?” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Desarrollo emocional e inteligencia emocional: Implicaciones for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, (5), 59-74. Recuperado de: [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)
- Mercado, R. (2013). La responsabilidad ética en la toma de decisiones dentro de la organización. *Sincronía*, (64), 1-12. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5138/513851570006.pdf>
- Moon, T., y Hur, W. (2011). Inteligencia emocional, agotamiento emocional y desempeño laboral. *Comportamiento social y personalidad. Una revista internacional*, 39 (8), 1087-1096. DOI: <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>

- Montoya, A., y Monsalve, J. (2015). *Control de emociones en el trabajo, el juego de los sentimientos organizacionales* (Tesis de especialización). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Recuperado de: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2189/TG\\_EAG\\_90.pdf?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2189/TG_EAG_90.pdf?sequence=1)
- Moral, M., y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.1.11155>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Muñoz J., Villagra, C., y Sepúlveda, C. (2016). *Proceso de reflexión docente para mejorar las prácticas de evaluación de aprendizaje en el contexto de la educación para jóvenes y adultos (EPJA)*. *Revista Folios*, (44), 77-91. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3459/345945922005.pdf>
- Ortiz, P. (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Santiago, Chile. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>
- Ojeda, S. (2017) *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3338/Ojeda\\_MSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3338/Ojeda_MSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robert, C. (17 de Abril de 2017). Ocho peticiones de los trabajadores a la empresa que no tienen que ver con el sueldo [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.pymesyaautonomos.com/vocacion-de-empresa/ocho-peticiones-de-los-trabajadores-a-la-empresa-que-no-tienen-que-ver-con-el-sueldo>
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica* (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco\\_m/pdfAmont/cs-rocco\\_m.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf)

- Rosa, M., y Carmona, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review* (26), 112-132.
- Peiró, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo* 29(1), 68-82. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Perea, J; Sánchez, L; Fernández, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga. *Presencia*, 4(7), 2-8. Recuperado de: [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras\\_de\\_salud\\_mental.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras_de_salud_mental.pdf)
- Pérez, P. (2011). “Satisfacción laboral” *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrador* (tesis de maestría). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Portales, C., Araiza., Z., y Velarde, E. (2011). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Coahuila, Coahuila, México. Recuperado de: [.http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15\\_PF601\\_Satisfacci\\_\\_n\\_Laboral\\_y\\_Rotaci\\_\\_n\\_de\\_Personal.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf)
- Prado, C. (2014). *El adecuado manejo de conflictos y procesos de negociación, como contribución a la mejora del ambiente laboral y sus resultados* (Ensayo). Universidad militar nueva granada, Bogotá, Colombia. Recuperado: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13066/ENSAYO%20FINAL%20CLAUDIA%20OLIMPA%20PRADO%20PE%20D1A.pdf?sequence=1>
- Prieto, Z. (2015). *Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan* (ensayo). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7425/PrietoCocomaZoniaPatricia2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Planeación estratégica de desarrollo. (2001). *Trabajo en equipo*. Recuperado de: [https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2267/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_1/trabajo\\_en\\_equipo.pdf](https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2267/mod_resource/content/1/Modulo_1/trabajo_en_equipo.pdf)
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional. Quinta edición*. México: Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=Q8p51ceQyXoC&pg=PA36&dq=satisfaccion+laboral>

++Robbins,+S&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwingpWdm5DdAhVHoVMKHRK0DJUQ6AEI  
LjAB#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20%20Robbins%2C%20S&f=false

- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. Octava edición. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/281880905/Comportamiento-Organizacional-8va-Edicion-Stephen-P-Robbins>
- Salas, P. (2015). *La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales* (tesis de maestría). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional: Imagination, Cognición y Personalidad* (pp. 185-211). New York: Basic Books.
- Sánchez, M. (2013). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la microred cono norte tacna* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/210/TG0061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- San Martin, S. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 11-38. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71208-7](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71208-7)
- Steven, J. (13 de enero de 2015). Ventajas de aplicar la inteligencia Emocional en la empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.codigonuevo.com/sociedad/ventajas-aplicar-inteligencia-emocional-empresaTMMS-24.Instrucciones> Recuperado de: <http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/TMMS24%20con%20referencias.pdf>
- Taboada, M. (9 de noviembre de 2010). Con pasión se pueden alcanzar las metas más difíciles y crear una buena marca personal [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://www.soymimarca.com/con-pasion-se-pueden-alcanzar-las-metas-mas-dificiles-y-crear-una-buena-marca-personal/>
- Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15 (25), 1-16. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>

- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>
- Vera, V., y Ortiz, S. (2013). Matriz de consistencia metodológica. *Ciencias Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 4 (8). <https://doi.org/10.29057/esh.v4i8.318>.
- Vecino, J. (19 de noviembre de 2008). Importancia del trabajo en equipo en la organización [Mensaje en un blog]. Recuperado de: [https://degerencia.com/articulo/importancia\\_del\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_en\\_la\\_organizacion/](https://degerencia.com/articulo/importancia_del_trabajo_en_equipo_en_la_organizacion/)
- Vila, J., y Aranda, M. (18 de septiembre de 2014). Por qué la inteligencia emocional es clave en la gestión empresarial [Mensaje en un blog]. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/por-que-la-inteligencia-emocional-es-clave-en-la-gestion-empresarial/>
- Vivas, M., Gallego, D., & González, B. (2007). *Educación de las emociones 2da edición*. Rio de Janeiro, Brasil: Producciones editoriales. C.A. Recuperado de: [http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/h\\_3\\_Educacion\\_Emocional/h\\_3.1.Documentos\\_basicos/10.Educacion\\_de\\_las\\_emociones.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_3_Educacion_Emocional/h_3.1.Documentos_basicos/10.Educacion_de_las_emociones.pdf)
- Yajamin, N. (2012). *¿Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Senior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EPPETROECUADOR, de la ciudad de Quito?* (tesis de maestría). Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1395/1/T-UCE-0007-16.pdf>
- Zerpa, C. (2009) Sistemas emocionales y la tradición revolucionaria en psicología. *Summa Psicológica UST*, 6 (1), 113-123. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3020386>