



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

LA RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
PERSONAL EN MANDOS MEDIOS EN EMPRESAS PRIVADAS
DE SERVICIOS INDUSTRIALES

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga mención Organizacional

Profesora Guía
Dra. Paulina del Carmen Muñoz Villacis

Autora
Paula Cristina Salas Ortiz

Año
2015

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Paulina del Carmen Muñoz Villacis
Doctora en Psicología Industrial
CC: 170654281-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Paula Cristina Salas Ortiz

CC: 171618922-8

AGRADECIMIENTOS

A mi familia en general, por siempre estar junto a mí dándome su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mi tutora Paulina Muñoz, quien supo guiarme con sus valiosos consejos técnicos y profesionales.

Agradezco a todas empresas y personas que participaron en la presente investigación.

A mis amigos que siempre han estado ahí dándome ánimos.

DEDICATORIA

A mis Padres, Gina y Marco porque durante todo este camino han estado apoyándome, para poder cumplir mis metas.

A mi hermano David por ser un modelo a seguir animándome a ser cada día mejor.

RESUMEN

La presente investigación es un estudio de tipo transversal-correlacional que se realizó desde el enfoque cuantitativo y con el propósito de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en una muestra de 50 personas, hombres y mujeres, que ocupan cargos en mandos medios de tres empresas privadas de servicios industriales ubicadas en la ciudad de Quito.

Para medir el grado de inteligencia emocional se empleó el test TMMS-48 elaborado por Salovey y Mayer (1995) en su versión reducida y traducida al español por Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernández-McNally, Ramos, y Rovira (1998) TMMS-24. A su vez, la satisfacción laboral fue medida a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró, (1989).

El resultado del estudio refleja que existe una correlación positiva significativa al nivel 0,01 entre las dos variables, sin embargo no se encontró relación significativa entre la dimensión de atención emocional y satisfacción laboral.

Esta tesis pretende aportar conocimientos prácticos con respecto a la relación entre la competencia emocional de los trabajadores en empresas de servicios industriales y su satisfacción laboral. Consecuentemente, el desarrollo de programas de capacitación en inteligencia emocional que facilite la comunicación y armonía en la organización.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca.

ABSTRACT

The current research study was cross-sectional correlational with a quantitative approach. Its purpose was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in a sample of 50 people, men and women, who work in mid-level positions in three different private industrial-service companies located in the city of Quito.

The TMMS-48 test, developed by Salovey and Mayer (1995) in its summarized version, translated to Spanish by Fernandez-Berrocal, Alcaide, Dominguez, Fernandez-McNally, Ramos, and Rovira (1998) TMMS-24, was used to measure the degree of emotional intelligence. Furthermore, job satisfaction was measured with the Labor Satisfaction Questionnaire S20/23 by Melia and Peiro (1989).

Results show a significant positive correlation of level 0.01 between the two variables; however, an important relation between labor attention and job satisfaction was not found.

This study aims to contribute practical knowledge regarding the relationship between the emotional competency of industrial-service employees and their job satisfaction. Consequently, training programs in emotional intelligence that satisfy communication and harmony could be developed.

Key words: emotional intelligence, job satisfaction, intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction.

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	1
2	MARCO TEÓRICO Y DISCUSIÓN TEMÁTICA.....	4
2.1	Concepto de Inteligencia Emocional.....	4
2.1.1	Dimensiones de la Inteligencia Emocional	6
2.2	Las emociones	7
2.2.1	Funcionalidad de las emociones.....	9
2.3	Cerebro e Inteligencia Emocional.....	10
2.4	Investigaciones de Inteligencia Emocional	12
2.5	Concepto de Satisfacción Laboral	16
2.6	Teorías sobre Satisfacción Laboral	18
2.7	Satisfacción laboral, Inteligencia Emocional y Liderazgo.....	23
2.7.1	Maneras de desmoralizar a los trabajadores.....	27
2.8	Investigaciones de Satisfacción Laboral.....	28
3	OBJETIVOS	32
3.1	Objetivo general	32
3.2	Objetivos específicos.....	32
3.3	Pregunta de investigación	32
4	HIPÓTESIS	33
5	MÉTODO.....	34
5.1	Tipo de diseño y enfoque	34
5.1.1	Diseño	34
5.1.2	Enfoque	34
5.2	Muestra/ Participantes.....	35
5.3	Recolección de datos	36
5.4	Procedimiento	40
5.5	Análisis de datos	42

6	RESULTADOS	44
6.1	Inteligencia Emocional.....	45
6.2	Satisfacción Laboral	50
6.3	Análisis Correlacional de Variables	61
6.3.1	Planteamiento de las hipótesis	61
6.3.2	Nivel de significación	61
6.3.3	Cálculos.....	62
7	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	64
7.1	Discusión.....	64
7.2	Conclusiones.....	68
7.3	Limitaciones	68
7.4	Recomendaciones.....	69
	REFERENCIAS	71
	ANEXOS	75

1 INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, el fácil acceso a la información y avance acelerado de la tecnología han generado que las personas necesiten prepararse continuamente para ocupar determinados cargos en una empresa. Sin embargo, las empresas no únicamente demandan títulos profesionales sino también otras habilidades y capacidades. Por ejemplo, la comunicación eficaz, trabajo en equipo, regulación emocional, entre otras. Estas incluso tienen una mayor importancia que conocimientos técnicos.

La inteligencia emocional es una de las cualidades que las compañías demandan en sus trabajadores, ya que ésta les permite interactuar con el mundo, puesto que su concepto da importancia a sentimientos y abarca habilidades como la atención, claridad y regulación emocional. Las habilidades que forman parte de la inteligencia emocional conforman los rasgos de carácter y formas de actuar. Por ejemplo, la tolerancia a la frustración, automotivación y autorregulación en situaciones complejas, que resultan necesarias para que las personas puedan adaptarse manera adecuada a un contexto social (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, pp. 3-5).

Las personas que tienen desarrolladas sus competencias emocionales, son capaces de entender sus emociones, lo cual les permite expresarlas y controlarlas adecuadamente tanto en su beneficio, como en el de los demás. También esta capacidad incide en factores laborales como el hecho de que los trabajadores de una organización puedan sentirse más satisfechos con su trabajo, y estén dispuestos a desenvolverse de mejor manera (Goleman, 1999, p. 56).

Así mismo, en estudios respecto a la inteligencia emocional (Abi y Jijo, 2012; Ghoniem, Elkhoully, Ibrahim y Mohsen, 2011) se determinó la necesidad de que ésta sea aplicada en varios subsistemas de talento humano empezando por la selección, de tal manera que las empresas puedan colocar a sus trabajadores en puestos de trabajo adecuados, capacitarlos en este tema y con el tiempo

lograr que vayan ascendiendo; lo que ayudaría al desarrollo compartido de la organización y el trabajador.

En base a lo anteriormente mencionado, fue necesario realizar la investigación tomando en cuenta dos variables: (1) inteligencia emocional y (2) satisfacción laboral. La primera variable que es la inteligencia emocional permite establecer el nivel de desempeño que puede conseguir un trabajador dentro de una empresa estando en estados emocionales adecuados; así como el tipo de relaciones interpersonales que forma con sus superiores y sus compañeros. Esto permite generar un criterio de cómo los trabajadores se desempeñan en su trabajo (Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri, 2007; Bravo, Peiró y Rodríguez, 2002).

Por otro lado, la segunda variable fue la satisfacción laboral que es una percepción emocional del trabajador con respecto a su empleo. En la cual existen sentimientos implicados sean éstos positivos o negativos que determinan como el trabajador evalúa su trabajo tomando en cuenta varios factores que se encuentran implicados (Diez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Periáñez Cristóbal, 2001; Robbins y Judge, 2009).

Por lo cual, la presente investigación busco determinar la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Por medio de la aplicación de instrumentos previamente creados y probados para cada una de las variables, lo que resulta significativo ya que esto podría ayudar a generar recomendaciones a las empresas de servicios industriales definidas en el estudio. Con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia del control emocional y su relevancia en el desempeño del trabajador.

El contenido de esta investigación se ha estructurado por temas, los cuales se han distribuido de la siguiente forma:

Primero, se encuentra todo lo relacionado con el marco teórico, y la recopilación bibliográfica de las variables lo que le da soporte teórico a la investigación.

Segundo, se incluye, el objetivo general, los objetivos específicos y la hipótesis planteada.

Tercero, abarca la parte metodológica utilizada en la investigación como el diseño, enfoque, técnica de recolección de datos, procedimiento y el análisis de los datos encontrados.

2 MARCO TEÓRICO Y DISCUSIÓN TEMÁTICA

2.1 Concepto de Inteligencia Emocional

Previamente al aparecimiento del término inteligencia emocional, algunos psicólogos clásicos como Binet y Simon ya hacían referencia a tipos de inteligencia como la instintiva que se operaba por medio de los sentimientos y se vinculaba con las emociones (Gardner, 1995, p. 286). A su vez, (Thorndike, 1920, p. 228) genera el término inteligencia social a la cual define como “la habilidad para comprender y dirigir hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”. En esta definición se hace referencia a un tipo de habilidad que permite mantener buenas relaciones con otros, lo cual implica cierta capacidad cognitiva.

Otro psicólogo que aportó con su teoría al concepto de inteligencia emocional fue Howard Gardner el cual en su planteamiento sobre la teoría de las inteligencias múltiples hace alusión a un tipo de inteligencia llamada *inteligencia personal*, la cual se divide en dos dimensiones: por una parte se encuentra "el desarrollo de los aspectos internos de una persona" (Gardner, 1995, p. 288), que se refiere a la capacidad de una persona de diferenciar sus sentimientos, darles una denominación y ayudarse de esto para entender y guiar su propia conducta. A ésta la denominó como inteligencia intrapersonal. El segundo tipo de inteligencia que plantea, se enfoca en el exterior, siendo esta una habilidad de la persona para distinguir y diferenciar sentimientos de otros individuos, a ésta la denominó como inteligencia interpersonal.

Las inteligencias interpersonal e intrapersonal vistas por Gardner (1995, pp. 287-292) como capacidades del ser humano. Se enfocan en el conocimiento de uno mismo y de los otros, son propias de la condición humana, ya que permite al individuo tener una clave para interpretar y percibir un fragmento del total de las experiencias. Éste se percibe tanto individualmente así como parte de un grupo en donde se encuentran otras personas.

La descripción del término inteligencia emocional fue dada por Salovey y Mayer a principios de los noventa; pero pasó inadvertida durante cinco años hasta que en Goleman (1995) con su best seller *la inteligencia emocional*, logra que se popularice el término y empiecen a abundar investigaciones científicas. Goleman (1999, p. 56) define a la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”. Esto requiere cierta destreza que genera una ventaja en cualquier situación que se presente en la vida, como tener una mayor tendencia a sentirse satisfecho y eficaz en su vida, lo que favorece a la productividad del individuo y en su relación con los demás (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 47-48).

Por otro lado, según Salovey y Mayer (1990, p. 187), la inteligencia emocional es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información afectiva para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

Esta habilidad detalla las actitudes cognitivas que miden la inteligencia humana, y que a su vez busca oponerse a los enfoques tradicionales en los que se tomaba a esta actividad emocional como un alterador cognoscitivo. Además, indican que “las emociones tienen inteligencia en sí mismas, y las personas tienen habilidades cognitivas para percibirlas y expresarlas, facilitar su juicio usando la información proveniente de ellas, comprenderlas y regularlas en uno mismo y en otros” (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 50-52).

Esta descripción respecto a la inteligencia emocional es una de las más completas, por lo cual en base a ella se han ido desarrollando varias investigaciones de contenido científico que han permitido a este término, y todo lo que implica en sí mismo, llegar a ser del interés en muchos de los ámbitos que conlleva la vida de un ser humano.

2.1.1 Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Estas dimensiones fueron planteadas por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995):

Atención a los sentimientos:

Esta habilidad se encuentra enfocada en determinar el nivel en que las personas suponen que prestan atención a sus emociones y las de otros. Lo cual les permitirá generar una buena comunicación y actuar eficazmente ante una situación determinada. Las personas con esta capacidad procuran entender sus emociones al encontrarse en una constante vigilancia sobre sus estados de ánimo, lo cual es beneficioso en contextos extremos en los que el individuo no logra diferenciar las razones y consecuencias de sus actos (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p. 3).

Claridad en los sentimientos:

Es la capacidad en como las personas perciben sus emociones, lo cual implica el entendimiento del funcionamiento de éstas dentro del contexto en el que se encuentran, ya que si las emociones tienen una respuesta negativa las personas deben cuestionar esto propendiendo a generar cambios. Por ejemplo, cuando una persona tiene problemas, tiene claridad emocional al ver a estos con una visión optimista (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p. 3).

Tener claridad en las emociones implica poder entenderlas y dominarlas, ya que a partir de esto las personas pueden reconocer lo que sienten. Esto ayudará posteriormente a que las personas moderen sus reacciones y no actúen impulsivamente. Por ejemplo, cuando una persona se enfrenta ante una situación de mucho estrés puede actuar de manera explosiva, o mediante la claridad en sus emociones reaccionar de forma calmada, a pesar de su estado emocional (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p. 3).

Regulación emocional:

Es una habilidad en la que la persona maneja su reacción emocional en un contexto de carácter complejo, tenga éste una connotación positiva o negativa. La persona tiene la capacidad de impedir que sus respuestas emocionales se descontroren en situaciones desafiantes, de furia o turbación. Además, la regulación emocional no únicamente buscar evadir o ocultar los sentimientos dañinos y sacar a relucir los positivos, sino distinguir, sentir y experimentar las emociones; sabiendo manejarlas de forma que éstas no opaquen el razonamiento. Dándole un uso adecuado a la información que las emociones proporcionan, logrando alcanzar una reflexión clara y efectiva, no dejándose llevar por los impulsos o la irracionalidad. Por ejemplo, si una persona se encuentra enojada puede reaccionar de manera impulsiva gritando para desfogarse sin pensar en las consecuencias posteriores. Sin embargo, la persona que tiene la capacidad de regulación emocional desarrollada, primero piensa en la situación, mantiene la calma, y expone de forma adecuada lo que siente.

Finalmente, esta habilidad regulativa influye en aspectos como la tolerancia a la frustración, que es la manera en como una persona afronta sus problemas, a pesar de las adversidades. Igualmente incide en la automotivación y autorregulación, lo cual ayuda a la persona a plantearse metas, enfrentar positivamente las dificultades que estas conlleven, y continuar con perseverancia y entusiasmo al cumplimiento de las mismas (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, pp. 4-5).

2.2 Las emociones

El término emoción se deriva del verbo latino *mover*, además el prefijo *e-* que involucra alejarse, lo que significa que las emociones impulsan hacia el movimiento, al actuar (Goleman, 1999, p. 24).

Sin embargo, las emociones van más allá de un simple accionar, es decir, que son una fuerza de energía que se origina dentro de las personas dándoles significado sus formas de actuar que puede influir en personas cercanas. Además, para conseguirlo se requiere pasar por una serie de procesos como son la percepción de un contexto, el entendimiento del mismo y una conducta de aproximación o alejamiento (Cooper, 1998, p. 198).

Para entender, identificar y manejar las emociones es necesario conocer la clasificación básica que Goleman (1999) ha planteado, estas son las siguientes

Tabla 1. Clasificación básica de las emociones

Emociones principales	Emociones secundarias
Ira	resentimiento, cólera, indignación, aflicción, irritabilidad, hostilidad.
Tristeza	melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación y, en casos patológicos, depresión grave.
Temor	ansiedad, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, miedo, terror; en un nivel psicopatológico fobia y pánico.
Placer	felicidad, alegría, dicha, diversión, orgullo, gratificación, euforia, extravagancia, éxtasis y en el extremo, manía.
Amor	aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, devoción, adoración.
Sorpresa	conmoción, asombro, desconcierto.
Disgusto	desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
Vergüenza	culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento.

Adaptación de Goleman, 1999, pp. 331-332.

La lista da una visión general de la clasificación de las emociones básicas, de la cual el mismo Goleman no se encuentra satisfecho, debido a que existen combinaciones de emociones como por ejemplo los celos que es una variedad de la ira que se puede relacionar con el temor y la tristeza. Llegando a la

conclusión de que "el debate científico acerca de cómo clasificar las emociones continua" (Goleman, 1999, p. 132).

2.2.1 Funcionalidad de las emociones

Las emociones funcionan mediante un sistema de respuestas multidimensionales, el cual se lo plantea de la siguiente manera:

Primeramente, al producirse una emoción se generan cambios en la neurofisiología y bioquímica del sistema nervioso y endocrino de los seres humanos. Estas variaciones influyen en la respiración, tono muscular, circulación de la persona, la intensidad en éstos dependerá del estímulo y la influencia con que la emoción es percibida. Lo cual preparará a la persona a iniciar una acción, que puede ser de cualquier tipo desde huir hasta paralizarse completamente (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 128).

Después se da la manifestación de las emociones que se encuentran directamente vinculadas con las formas de comunicación. Además se encuentran establecidos ciertos esquemas de movimientos faciales que dan paso a manifestaciones fisiológicas en relación a la emoción. Por ejemplo, cuando una persona esta alegre se encuentra sonriente. Estos patrones emocionales son aprendidos desde los primeros años de vida por medio de la imitación. También hay formas de lenguaje corporal por medio de las que se manifiestan las emociones. Por ejemplo, la postura del cuerpo, el tono de voz, entre otros, los cuales deben ser tomados en cuenta ya que el procesamiento emocional es multisensorial.

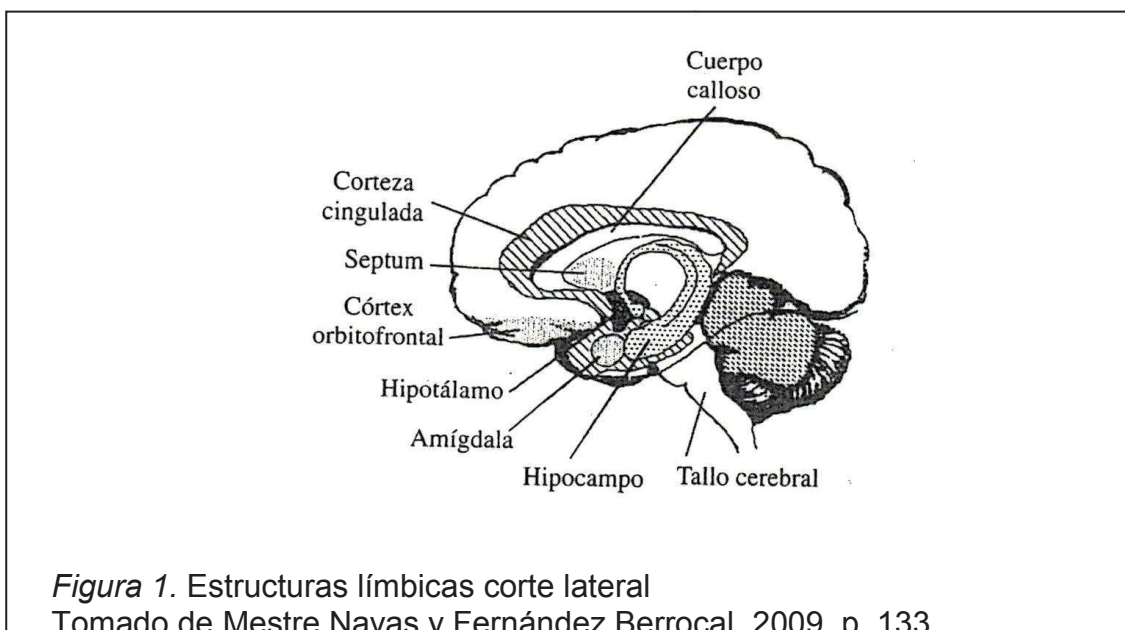
Finalmente los sentimientos subjetivos que genera la emoción, sean de placer o angustia crean cambios en las distintas clases respuestas. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta cada uno de los componentes que implican las emociones (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 129).

2.3 Cerebro e Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional al igual que la intelectual, se encuentra en el cerebro. Las reacciones emocionales se encuentran en estructuras como el hipotálamo, la amígdala y el tronco encefálico. En cambio los sentimientos conscientes se registran principalmente en el córtex cerebral, lo cual involucra también a la corteza del cíngulo y a los lóbulos frontales. Según lo que plantea Salovey y Maley (1990) como significado de la inteligencia emocional, ésta implicaría tanto la emoción, sentimiento y la cognición, dentro de éstos existen zonas tanto corticales como subcorticales e interconexiones que intervienen (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 124-125).

Una desarrollada IE (Inteligencia Emocional) se la relaciona con la edad que es un factor importante y la maduración cognitiva. Sin embargo, esta última dependerá también de la diversidad y calidad de interconexiones que existen entre las zonas cerebrales que yacen al procesamiento de la emoción y las que forman parte de la cognición (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 123).

Dentro de lo que respecta la psicofisiología y neuropsicología de la emoción, como se mencionó en un inicio existen ciertas estructuras cerebrales sobre las cuales se han hecho varios estudios y se ha determinado su participación en relación a las emociones básicas como el miedo, ira, tristeza, etc. Entre las principales estructuras se encuentran:



La amígdala que es una estructura subcortical del sistema límbico "actúa como depósito de la memoria emocional, y así tiene importancia por sí misma; la vida sin amígdala es una vida despojada de significados personales" (Goleman, 1999, p. 34). Esto quiere decir que es un elemento relevante dentro de la vida emocional de las personas. Además su aumento de actividad junto con la producción de Noradrenalina que es una hormona que pone a la persona en estado de alerta y se la puede relacionar con el miedo emoción vinculada con la supervivencia. También se encarga de almacenar emociones basadas en una experiencia, evaluando posibilidades de amenazas y oportunidades (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, pp. 130-135).

La extirpación de esta estructura se encuentra relacionada con la falta de reconocimiento y entendimiento de las emociones. Esto ha sido comparado con una patología conocida como alexitimia, en la cual la persona que la padece no puede verbalizar ni expresar sus estados emocionales, además no posee la habilidad de entender y reconocer éstos; sin embargo, su coeficiente intelectual se encuentra intacto. Esto ciertamente da indicios de que la IE se encuentra en el cerebro y es un eje importante dentro de la vida de una persona (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, pp. 130, 142).

Por otro lado, está la neocorteza que es considerada junto con la amígdala uno de los circuitos más importantes de la IE en el cerebro. Esta estructura regula al cerebro cuando se dan los arranques de la amígdala, es decir permite que la respuesta no sea impulsiva. Se conforma de estructuras como la corteza prefrontal que se activa cuando las personas sienten miedo o rabia, encargándose de controlar las emociones, buscando alternativas más analíticas para resolver una situación de manera oportuna (Goleman, 1999, p.44).

2.4 Investigaciones de Inteligencia Emocional

Al generarse el *boom* en relación al concepto de inteligencia emocional de igual manera aparecieron investigadores que crearon ciertos tipos de medidas para entender este constructo. Es decir si se lo quiere comprender como un rasgo (auto eficacia emocional), debe ser medido en base a cuestionarios de auto informe. En cambio si se lo quiere entender como una capacidad (cognitivo-emocional) se lo debería medir a partir de un test de rendimiento máximo (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, pp. 82-83). Por ende, esta serie de instrumentos creados permitió que se estudie la inteligencia emocional dentro del entorno organizacional y su relación con factores como el liderazgo, rendimiento y ejecución del trabajo, clima laboral, condiciones de trabajo, cambios organizacionales, satisfacción laboral, etc.; aunque, también se lo ha estudiado en el ámbito de la salud y la educación.

Hasta el momento con base en lo que se ha investigado parece ciertamente que se está prediciendo un tipo de varianza sobre los criterios anteriormente mencionados. Esto genera interés sobre tema tanto en el ámbito organizacional como en otros, debido a la importancia que éste pueda tener, es decir, un impacto importante en los distintos factores del ámbito laboral como la satisfacción laboral o el estrés (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, pp. 56-58).

Dentro de los instrumentos que se usan en las investigaciones de inteligencia emocional, cabe recalcar el que mide IE (Inteligencia Emocional) como rasgo y el otro como capacidad. En primer lugar, la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS) es un auto informe que mide el índice de inteligencia emocional percibida por la persona que realiza el test mediante la medición de tres dimensiones que son: Atención a los Sentimientos, Claridad Emocional y Reparación Emocional, el cual fue creado por Salovey y Mayer, y ha sido utilizado en varias investigaciones lo que ha permitido que esta herramienta, llegue a tener validez en el mundo científico, y a su vez esté siendo utilizada de manera frecuente en investigaciones relacionadas con el ámbito organizacional (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 103).

Entre las investigaciones que se han realizado con este instrumento, ésta la de Berrios, Augusto y Aguilar (2006) en la que con una muestra de 180 enfermeras de un hospital público en la ciudad de Jaén, se dio una correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, aplicando el TMMS-24 para la medición de la IE. Después del análisis de los datos de cada una de las variables y dimensiones por las que se encuentra conformado se determinó que existe una relación positiva en cuanto a la variable de IE y satisfacción laboral. Sin embargo se encontró que hay ciertas dimensiones de la IE, que tienen una mayor incidencia que otras dentro de la satisfacción laboral.

Así mismo, se realizó una investigación a 218 profesionales en enfermería de distintos hospitales en la ciudad de Barcelona, con el objetivo de analizar el papel moderador de la IE en el estrés laboral de estos profesionales. El estrés laboral constituye un relevante problema no únicamente en la vida del individuo que lo sufre, sino también para la organización a la que presta sus servicios, ya que es un desencadenante de diversas dificultades como; la insatisfacción laboral, conflictos interpersonales, baja productividad, etc. En esta investigación se usaron dos instrumentos para medir las variables, por un lado el TMMS para la medición de la IE, y el Nursing Stress Scale (NSS) para medir el estrés en el trabajo. Tras el análisis de los resultados se concluyó que las personas que

tienen altas puntuaciones en las dimensiones de comprensión y regulación emocional que mide el TMMS, presentan menores niveles de estrés, ya que es de suma importancia saber entender las emociones que se encuentran experimentando, y a su vez poder controlarlas. Estas habilidades permiten a la persona mantener mejores relaciones interpersonales y ciertamente como lo menciona Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004, p.38) "están relacionados positivamente con la experiencia laboral".

En tanto, otro estudio correlacional entre la IE y la satisfacción laboral fue realizado por Abi y Jijo (2012, pp. 37-41) a 208 trabajadores en una firma electrónica internacional que opera en India, en la cual al comparar estas dos variables por medio del método de la encuesta con preguntas basadas en la situación relacionada con el estudio. Por un lado el investigador uso una prueba para medir el IE, basada en los principios que plantea Daniel Goleman en su teoría sobre la IE, y por otro lado el cuestionario de satisfacción laboral que estuvo basado en la teoría de Herzberg sobre los factores de satisfacción extrínsecos e intrínsecos en el trabajo.

Mediante esta investigación se determinó que se deben hacer planes de capacitación basados en inteligencia emocional, procurando que a partir de ésta se mejore la satisfacción laboral y otros factores como el compromiso, ya que los resultados obtenidos ciertamente comprobaron que existe una relación significativa entre las dos variables.

En una investigación realizada con 523 educadores con respecto a la inteligencia emocional se utilizó la escala Wong Law Emotional Intelligence Scale, que mide la IE como un rasgo, como la definen Salovey y Mayer (1990, p.189). El objetivo fue probar el grado de afectividad positiva y negativa al trabajo que obtiene la IE vista como un rasgo de personalidad y la satisfacción laboral. Esta permitió determinar que la IE es un predictor importante en cuanto a la afectividad al trabajo y a la satisfacción laboral, además está vinculada con el afecto positivo, lo cual direcciona a las personas hacia cogniciones,

sentimientos y acciones que ayuden a su desarrollo personal y laboral (Katfetsios y Zampetakis, 2008, pp. 713-720).

Otro aporte investigativo al tema de inteligencia emocional enfocado al ámbito laboral fue una investigación realizada a las organizaciones gubernamentales en Egipto que se encontraban sometidas a mucha carga de trabajo y responsabilidades, lo cual estaba perturbando tanto su satisfacción laboral como su rendimiento.

En estos aspectos la inteligencia emocional juega un papel importante buscando gestionar las emociones en los empleados. Por lo cual mediante esta investigación realizada a un total de 48 empleados, mediante el uso de la Wong Law Emotional Intelligence Scale que, como se mencionó en la investigación anterior, mide a la IE como un rasgo. A su vez para medir la satisfacción laboral se adaptó el cuestionario de satisfacción laboral de Brayfield y Rothe que consta de 18 ítems que abordan cuatro dimensiones en referencia a esta variable. Finalmente, los resultados de la investigación demostraron que efectivamente la IE podría ser considerada como un factor predictor de la satisfacción en el trabajo. Esto se determinó ya que los trabajadores encuestados que presentaban un alto nivel de IE se encontraban más satisfechos laboralmente, en relación a los evaluados que tienen un baja inteligencia emocional. Se sugirió que estos resultados se sugirió deberían ser tomados en cuenta para enfocar programas de capacitación en la IE, ya que ésta tiene relación con varios aspectos de importancia en el ámbito organizacional, tanto como su desarrollo y éxito en el mismo (Ghoniem, Elkhoully, Ibrahim y Mohsen, 2011, pp. 22-25).

Por otro lado, el Test Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence (MSCEIT) mide a la IE como una capacidad y se encuentra basado en el modelo de cuatro dimensiones o habilidades de la IE desarrollado por los autores Mayer-Salovey-Caruso, las cuales son: la percepción de la emoción, utilización de la emoción para facilitar el pensamiento, comprensión de la emoción y la

regulación de la emoción (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 70-72).

Entre las investigaciones en las que se ha utilizado este test dentro del marco organizacional, se refleja su contribución positiva a ciertos aspectos como el rendimiento en el trabajo. Por ejemplo, la investigación realizada por Janovics y Christiansen (2002) a 176 estudiantes de licenciatura que se encontraban trabajando recientemente. Se entrevistó a sus jefes con respecto a su rendimiento y tras los análisis de los resultados se concluyó que ciertamente el MSCEIT predecía significativamente el rendimiento de éstos en el trabajo.

Adicionalmente, es importante mencionar que la inteligencia emocional depende del género. Por ejemplo, el artículo de Sánchez, Fernández-Berrocal, Montañés y Latorre (2008, pp. 463-464) aborda el tema de si la inteligencia emocional es una cuestión de género. Claramente en su recuento bibliográfico se estipula que esta diferenciación inicia desde la infancia, dentro de la manera en cómo se educa tanto a hombres y mujeres con respecto a sus emociones.

Haciendo relación a ciertas investigaciones realizadas por los mismos autores con la escala TMMS-48 y sus distintas versiones se determinó que las principales diferencias están enfocadas a que las mujeres tienen una mayor atención percibida hacia sus emociones, y los hombres en cuanto a su control de impulsos tienen una mayor relevancia emocional. Además en la investigación de Ghoniem, Elkhoully, Ibrahim y Mohsen (2011, p. 25), se tomó en cuenta al género como una de las variables para determinar cuál es el impacto de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, mediante este se concluyó que el género y la IE interactúan de una manera tal que esto influye en la satisfacción laboral.

2.5 Concepto de Satisfacción Laboral

La importancia de la satisfacción laboral radica en ser un concepto que ocupa un espacio central en relación a la experiencia de las personas en el trabajo

(Aldag y Brief, 1978, p. 92). Ésta no posee una definición específica. Sin embargo existen ciertos autores como (Locke, 1976, p. 1302) que la define como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. A su vez (Robbins y Judge, 2009, p. 79) la define como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características”.

También Diez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Perriáñez Cristóbal (2001, p. 376) determinan a la satisfacción en el trabajo como un "sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización". Lo cual hace referencia a que una persona satisfecha laboralmente siente hacia la organización sentimientos de carácter positivo, ya que percibe que la empresa genera estímulos y cumple con sus expectativas en relación al trabajo que realiza. En cambio, una persona que se siente insatisfecha con su trabajo posee sentimientos negativos, ya que no percibe que se le recompense de manera justa acorde a la expectativa que la persona posee con respecto al trabajo que realiza.

Para otros autores el término es entendido como una actitud generalizada respecto al trabajo. Por ejemplo, Bravo et al. (2002, p. 347) conceptualiza a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. Actitud que genera una tendencia a proceder de manera propicia o perjudicial con respecto a personas o cosas del entorno en el que se desarrolla (Gamero, 2005, p.21).

Este concepto se puede entender desde dos aspectos: el unidimensional y el multidimensional. En el primer caso, se relaciona directamente con lo anteriormente mencionado, es decir que se refiere a entender a la satisfacción

laboral como una actitud en relación al trabajo visto de manera general (Bravo et al., 2002, p. 247).

En cambio, en el aspecto multidimensional, la satisfacción es la derivación de un grupo de factores relacionados al trabajo, los cuales son posibles de medir con respecto a su relación con los individuos. Algunos de los elementos o dimensiones más conocidas son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el plan de carrera, con el salario, con la estabilidad en el empleo, en resumen la satisfacción extrínseca que se produce por aspectos externos al trabajador, relacionados con el contexto en el que desempeña sus funciones y la satisfacción intrínseca que tiene relación con el trabajo en sí mismo como por ejemplo su nivel de dificultad o la oportunidad de formarse, etc. (Bravo et al., 2002, p. 348).

2.6 Teorías sobre Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se ha abordado desde diferentes teorías que han intentado explicarla. En la mayor parte de ellas se han utilizado teorías motivacionales. Sin embargo la motivación y satisfacción son conceptos distintos, aunque se encuentran conectados, como lo señala Koontz y Wehrich (1998, p. 503), la motivación se relaciona con el impulso hacia el cumplimiento de una meta, en cambio la satisfacción a lo que siente y experimenta la persona tras haber alcanzado la meta propuesta.



Dentro de la idea general de satisfacción laboral los modelos se basan en la discrepancia que entiende al concepto como el efecto de dos factores: la percepción del individuo en relación a sus experiencias laborales presentes frente a un estándar propio de comparación. Por ende, si es que al comparar estos dos factores, las experiencias laborales encajan con el estándar, el nivel de satisfacción de la persona será alto. A su vez si es que este estándar no se cumpliera la satisfacción será baja (Gamero, 2005, p. 30).

Las teorías que se consideran que han aportado de una forma relevante a los modelos de la satisfacción laboral son:

- a) La teoría de la jerarquización de las necesidades de Maslow (1943)
 - b) La teoría de los dos factores de Herzberg
- a) La teoría de la jerarquización de las necesidades de Maslow (1943) publicada en su artículo *A theory of human motivation*, explica las necesidades humanas de acuerdo a una pirámide, en la cual se encuentran ordenadas las necesidades en base a su importancia, y la acción que tienen sobre el comportamiento humano. En el pie de la pirámide se encuentran las necesidades primarias o también conocidas como básicas, mientras que en la punta de ésta, se hallan las

necesidades más complejas o también llamadas de orden superior por su connotación (Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri, 2007, p. 91). En relación al planteamiento de Maslow en su teoría se podría decir que la satisfacción en el trabajo se puede conseguir cuando las necesidades de una persona se satisfacen a partir de su trabajo y el ambiente (Bonillo y Nieto, 2002, p. 91). Para esto, se clasificaron las necesidades en cinco categorías las cuales son:



- Necesidades fisiológicas: son necesidades humanas relacionadas con la subsistencia como alimentación, descanso, etc. Éstas se encuentran en el nivel más bajo, sin embargo son imprescindibles para asegurar la supervivencia.
- Necesidades de seguridad: este tipo de necesidades humanas provoca que la persona se proteja de amenazas, como huir de una situación de riesgo, la necesidad de mantener un ambiente estructurado y predecible. Además, según la teoría estas necesidades modifican el comportamiento humano siempre y cuando las necesidades se encuentren satisfechas.
- Necesidades sociales: son necesidades humanas en relación a la interacción con otras personas, como por ejemplo ser parte de un grupo y participar activamente en éste, a su vez es necesaria la aceptación de sus amistades, relaciones de pareja, compañeros de

trabajo, etc. Cuando estas necesidades se encuentran insatisfechas, la actitud de la persona es de resistencia y hostilidad.

- Necesidades de autoestima: se relacionan con la necesidad de confianza en sí mismo, reconocimiento por parte de los otros, la reputación, prestigio, estatus y consideración.
- Necesidades de autorrealización: este tipo de necesidades humanas forman la parte más elevada de la pirámide. Éstas se exponen a partir de la necesidad de las personas a desarrollar todo su potencial y ser cada vez mejores. Se encuentran relacionadas con la independencia, autocontrol, autonomía y la manifestación de los talentos individuales. Una característica particular que diferencia este tipo de necesidades de las otras es que las anteriores se satisfacen en base a estímulos externos al individuo, como por ejemplo el alimento, relaciones interpersonales, el reconocimiento de otras personas. En cambio las necesidades de autorrealización únicamente son satisfechas por recompensas que los individuos se dan a sí mismos de manera intrínseca como el sentirse realizados.

De acuerdo con esta teoría descrita por Maslow, es importante recalcar que únicamente cuando una necesidad de nivel inferior se satisface adecuadamente, surge otra necesidad de nivel elevado, lo cual mueve a la persona a actuar de alguna manera para poder satisfacerla (Boland et al, 2007, p. 92).

- b) La teoría de los dos factores de Herzberg (1967) se encuentra basada en un estudio de campo que éste realizó encuestando a los trabajadores de 10 empresas en la ciudad de Pittsburg, respecto a los factores dentro de su puesto de trabajo que generaban en ellos una sensación positiva o negativa respecto a su trabajo. Como resultado de su estudio Herzberg concluyó que existen dos fenómenos diferentes que se encuentran vinculados a estos sentimientos que

son la satisfacción y la insatisfacción laboral. Los cuales hacen referencia a dos tipos de necesidades que posee un trabajador:

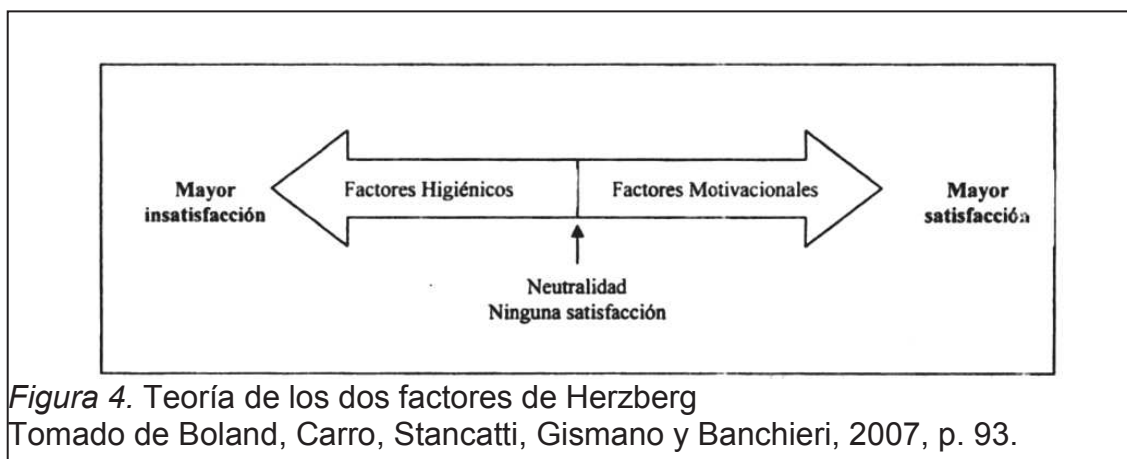


Figura 4. Teoría de los dos factores de Herzberg

Tomado de Boland, Carro, Stancatti, Gismano y Banchieri, 2007, p. 93.

- Factores higiénicos: se relacionan con el ambiente físico del puesto de trabajo. Cuando estos factores se encuentran presentes y cubiertos la satisfacción de la persona con respecto a su trabajo no se eleva de manera relevante ni continua; sin embargo si éstas no se cumplen el sujeto si se sentirá insatisfecho, ya que por ejemplo, es distinto trabajar en una oficina con la adecuada iluminación, asientos cómodos que una que posea opuestas características. Algunos factores higiénicos son:
 - Condiciones físicas y de ambiente en el trabajo
 - Políticas de administración de la organización
 - Remuneración percibida
- Factores motivacionales: son aquellos que hacen referencia al contenido mismo del trabajo, como las responsabilidades y funciones que éste implica. Estos elementos necesariamente deben estar compensados para que el trabajador se sienta satisfecho en su cargo de forma permanente y a su vez esto pueda incidir en su desempeño. Ciertos ejemplos de estos factores son:
 - Manejo de habilidades personales
 - Crecimiento y desarrollo personal
 - Logros y reconocimientos (Boland et al, 2007, p. 93).

En conclusión, estos modelos se relacionan con la satisfacción laboral, ya que por un lado si se lleva a la teoría de Maslow al contexto organizacional y se plantea la importancia de entender y distinguir la jerarquía de necesidades en la que se encuentran los trabajadores, la empresa debería intervenir por medio de estímulos individuales. Por ejemplo, dando estabilidad laboral, generando un ambiente laboral adecuado y aportando en el desarrollo del potencial de sus trabajadores buscando satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, el modelo de Herzberg que se enfoca en factores tanto intrínsecos como extrínsecos, los cuales inciden en que las personas perciban una satisfacción o insatisfacción dentro de su labor. Dentro de la organización se debería tomar en cuenta a los factores motivadores como el planear metas a los trabajadores y reconocer sus logros. Esto posee un contenido estimulante y desafiante para que la persona se sienta satisfecha laboralmente, pero a su vez no descuidar los factores higiénicos que no tienen tanta relevancia pero son necesarios dentro de la gestión del talento humano en la organización (Bonillo y Nieto, 2002, p. 193).

2.7 Satisfacción laboral, Inteligencia Emocional y Liderazgo

Las pautas con las que se evalúa un trabajo han ido cambiando tras el paso del tiempo. Por ejemplo ya no es tan relevante que las personas tengan una buena preparación técnica o sean sobresalientes a nivel intelectual, debido a que existen otras capacidades como la forma en cómo se manejan a sí mismos y con otros, esta capacidad es conocida como inteligencia emocional, la cual conduce a un éxito profesional más evidente. A pesar de que las emociones, han sido consideradas en general como un aspecto negativo dentro de la vida de los individuos, son la base de la motivación, el poder personal, la innovación e influencia, si son usadas de forma inteligente (Goleman, 1998, p. 17).

Adicionalmente, hay que entender que una persona con alta inteligencia emocional no significa que sea agradable o de buen carácter, debido a que pueden existir situaciones en las que hablar y proceder de manera directa y

clara con otros es necesario y estratégico. Tampoco se trata de expresar todo lo que siente impulsivamente como el enojo, sino como lo cita (Aristóteles, 2004, *Ética a Nicómaco*) "Cualquiera se puede enojar: eso es fácil. Pero enojarse con la persona indicada, en grado conveniente, el momento oportuno, con un fin justo y en la forma correcta, eso no fácil". Esto quiere decir que se deben manejar las emociones de tal forma que logren ser transmitidas adecuadamente captando tempranamente el incremento de emociones negativas, ya que si estas no se usan de forma adecuada pueden producir reacciones inadecuadas, y a su vez malos entendidos entre las personas que son parte del equipo de trabajo (Cooper, 1998, p. 42).

Por otro lado, existen algunos factores importantes que permiten que se promueva la inteligencia emocional dentro de una organización y son: generar un ambiente laboral en el que no se repriman las emociones, debido a que las personas mediante éstas pueden lograr explotar todo su potencial.

Otro factor es el espacio físico de trabajo, en el cual las personas se encuentran y es parte fundamental de cómo se sienten, además su apertura respecto a la comunicación, la relación que mantienen con los demás, compartir ideas y puntos de vista, inciden en cómo se sienten satisfechos o no con el trabajo asignado dentro de la organización.

Adicionalmente, se requiere que la persona tenga confianza, ya que ésta es considerada como una fortaleza emocional, empezando por que la persona que siente confianza tanto en sí mismo como en los que le rodean, tiene estabilidad y busca dar lo mejor de sí mismo en su lugar de trabajo. Para generar relaciones de confianza en una organización, es indispensable escuchar los sentimientos y emociones de los demás. Además, el uso del sentido humor es una fuente de energía positiva, ya que esto permite que los trabajadores tengan mayor facilidad en resolver conflictos y tomar decisiones en situaciones complejas (Cooper, 1998, pp. 5, 28, 90, 94, 281).

Finalmente, una organización que se preocupa por sus trabajadores debe tomar en cuenta que tengan un equilibrio entre su vida familiar y laboral, ya que

al manejar adecuada y proporcionalmente estos aspectos los cuales se encuentran interrelacionados, por medio del establecimiento de políticas flexibles como la diversificación de tareas, información y participación en decisiones, horario flexible se puede conseguir que los trabajadores generen un aporte más productivo para la organización, como la disminución de ausentismo, y un aumento en la satisfacción laboral y bienestar (Cooper, 1998, p. 138).

Un liderazgo en el que se use como base a la inteligencia emocional hace que el líder de la empresa genere un ambiente de confianza apropiado, en el que se perciba que existen oportunidades de mejora diaria. Esto se logrará a partir de crear vínculos con los trabajadores, que al sentirse apreciados y valorados en su puesto de trabajo se vuelven más eficientes, al igual que un contacto positivo con sus superiores es un aspecto fundamental para su satisfacción (Cooper, 1998, pp. 56-57).

Consecuentemente, los trabajadores deben ayudar a que su jefe se convierta en un buen líder. Con el objetivo de que éste los guíe y ellos den todo de sí mismos para que la empresa progrese. Para esto, el líder debe hacer que sus subordinados sean tratados equitativamente y respetuosamente. Debido a que la forma en que los trabajadores perciben lo que pasa en la organización es distinta a la del líder, que les está remunerando de manera inadecuada con relación a sus expectativas, podrían estar poco valorados y disgustados. Lo cual ciertamente genera insatisfacción laboral, ya que las prestaciones recibidas es uno de los factores que inciden en como una persona se siente con respecto a su trabajo, y como se desempeñará en el mismo, siendo éste un costo extra para la organización si no es considerando de importancia (Cooper, 1998, pp. 58, 210, 211, 260).

Los líderes deben desarrollar ciertas destrezas relacionadas con la inteligencia emocional como sentir y expresar de forma auténtica y espontánea su agradecimiento hacia los trabajadores por un trabajo bien hecho, ya que está es una actitud comunicativa esencial para mejorar la vida laboral, porque motiva a las personas. A la larga el líder será retribuido por su proceder. Por

medio del un mejor desempeño en la realización de las tareas de sus trabajadores.

Además, un líder debe tener confianza y credibilidad ante sus subordinados. Por ejemplo, Ricardo Semler el dueño de Semco una empresa en Sao Paulo, Brasil que construye bombas marinas, equipos eléctricos industriales, entre otros. Logró generar un ambiente laboral de confianza, por medio de la apertura de los documentos económicos de la empresa a conocimiento de los trabajadores y haciendo que estos no se limiten a trabajar en base a horarios sino a metas que eran remuneradas por su cumplimiento (Cooper, 1998, pp. 100-101). Estos ejes son fundamentales y deben generarse y sostenerse en base al accionar del líder, lo cual ayuda a que sus trabajadores puedan exponer de forma abierta sus ideas, opinando y construyendo una mejor organización.

La integridad, es otra característica esencial del liderazgo, ya que a partir de ésta el líder conoce su responsabilidad, tiene una manera de comunicarse franca y clara con las personas que se encuentran a su mando, cumple sus promesas, procede con honestidad siendo fiel a sus valores y principios, ayudándose de su inteligencia emocional (Cooper, 1998, pp. 82, 102, 178).

Como indica Goleman (1998, p. 41) las aptitudes que generan la inteligencia emocional en las personas tiene correlación con la capacidad cognitiva. Por ende, un trabajador que posea las dos tendrá un buen desempeño. Además mientras el trabajo sea más complejo, la inteligencia emocional es más importante.

Por lo tanto, un líder debe poseer conciencia emocional, la cual es una aptitud que le permite entender sus emociones, lo cual le ayuda a descubrir quién es, que quiere y necesita, aprendiendo así a dirigirse a sí mismo, para luego poder dirigir a otros (Cooper, 1998, pp. 153-189).

Cuando un líder se preocupa en desarrollar continuamente su IE, tiende a dirigir más desde el interior. Esto le permite tener acceso a una extensa gama de competencias, como la comprensión hacia las personas que lo rodean, los

potenciales talentos, y que les mueve a éstos para sentirse cómodos dentro de su ámbito laboral (Cooper, 1998, pp. 196-203). Esto es muy importante ya que como Goleman (1998, p. 64) "En América latina, un déficit de inteligencia emocional parece implicar casi un fracaso seguro". Debido a que en la sociedad latinoamericana, la adaptabilidad es crucial ante los cambios radicales, característica propia de la inteligencia emocional.

2.7.1 Maneras de desmoralizar a los trabajadores

Es importante mencionar que así como una empresa puede llegar a aplicar la inteligencia emocional como base cultura y en sus políticas, junto con la colaboración de un adecuado liderazgo. También existen ciertos aspectos que ésta debe tomar en cuenta para que sus trabajadores se sientan motivados, y esto se refleje en la satisfacción laboral dentro de la organización. Para esto Goleman (1998, pp. 352-354) planteó seis formas en como las organizaciones desmoralizan y desmotivan a sus colaboradores las cuales son:

Tabla 2. Formas de desmoralizar a un trabajador

Formas de desmoralización	Concepto
Sobrecarga laboral	Se relaciona con la delegación de mucho trabajo, en un escaso periodo de tiempo y sin contar con la ayuda de otros.
Falta de autonomía	Cuando una persona a pesar de ser la delegada para realizar una tarea en específica, no tiene la potestad de decidir cómo realizarla.
Recompensas magras	Ésta se produce cuando al trabajador le dan un aumento en sus obligaciones, y sin embargo sus ingresos siguen siendo los mismos.
Pérdida de vínculos	Se refiere al progresivo aislamiento en el trabajo, es decir existe un escaso contacto con las personas que conforman el equipo organizacional.
Injusticia	Es la falta de equidad en la manera en cómo se trata a los trabajadores.
Conflicto de valores	Es la contradicción entre los principios que tiene una persona, y lo que su trabajo le demanda.

Adaptado de Goleman, 1998, pp. 352-354.

2.8 Investigaciones de Satisfacción Laboral

A partir de las investigaciones impulsadas por Hoppock (1935) respecto a los factores relacionados con la satisfacción laboral, de los cuales se obtuvieron resultados que impulsaron a estudiar la correlación entre las necesidades humanas, actitudes y motivación en el trabajo (Vuotto y Arzadun, 2007, p. 3). Se han realizado diversas publicaciones científicas sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales han dado origen a diversos instrumentos que en su mayoría se encuentran basados en la perspectiva multidimensional de la satisfacción laboral, esto quiere decir que se mide tanto la satisfacción laboral extrínseca (condiciones de trabajo), como por ejemplo al ambiente físico del trabajo, remuneración, políticas y la intrínseca (contenido del trabajo), como las oportunidades de capacitación y crecimiento, reconocimiento de logros,

basadas por lo general en la teoría de los dos factores de Herzberg, que es uno de los modelos que más ha influido en esta área.

En estos instrumentos se obtienen puntuaciones específicas para cada dimensión, y a su vez una global sobre la satisfacción laboral. Por ejemplo, existen tipos de herramientas como la escala Overall Job Satisfaction (OJS). Éste fue creado en 1979 por Warr, Cook y Wall. Consiste de quince ítems, que miden factores de la satisfacción laboral tanto intrínsecos como extrínsecos. Éstos factores pueden incidir en el género, edad o experiencia de trabajador independientemente al cargo o formación que tenga (Berrios, Augusto y Aguilar, 2006, p. 30). Por ejemplo, la escala OJS fue utilizada en la investigación de Carrillo, Solano, Martínez y Gómez, (2013, pp. 1314-1320), a 546 profesionales sanitarios en un hospital universitario en la ciudad de Murcia. En ésta se relacionó la influencia de la edad y género en la satisfacción laboral. Los resultados determinaron que en cuanto al género, las mujeres se encuentran más satisfechas con su trabajo en relación a los hombres. Debido a que las expectativas de las mujeres con relación al trabajo son menores. En cambio con respecto a la edad dentro de los rangos de edad estudiados las personas que mostraron un mayor nivel de satisfacción fueron las personas comprendidas entre 20 a 30 años y de 61 a 70 años. A su vez, la personas con un rango comprendido entre 41 a 50 años fueron las que presentaron un menor nivel de satisfacción laboral.

Adicionalmente, existe el Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de (Meliá y Peiró, 1989) que evalúa la satisfacción en relación con la supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, con la participación y con su dimensión intrínseca. Esta evaluación se ha utilizado en diversos estudios relacionados con el ámbito organizacional. Por ejemplo, el estudio realizado por Asenjo, De Dios y Banqueri, (2012, pp. 14-18). Se aplicó el cuestionario S20/23 a una muestra de 80 individuos seleccionados aleatoriamente. El objetivo del estudio fue evidenciar la existencia de diferencias entre las dimensiones de la satisfacción laboral y los trabajos cualificados (formación académica preliminar

al trabajo) y no cualificados (no existe relación entre la labor que desempeña el trabajador y sus estudios). En los resultados se observó que existen diferencias representativas entre los distintos aspectos que mide este cuestionario sobre la satisfacción laboral en relación al tipo de trabajo, por ejemplo los trabajadores que tienen un trabajo cualificado se sienten más satisfechos con respecto a las condiciones externas, la satisfacción intrínseca que implican habilidades aprendidas, ya que esto genera emociones positivas en relación al trabajo a cumplir.

Igualmente en el estudio de Sánchez y López, (2009, pp. 1-20) que se realizó a 2064 trabajadores de 165 hoteles en la ciudad de Andalucía. En el que el objetivo fue relacionar el nivel educativo con la satisfacción laboral. Se determinó que las personas con un nivel educativo bajo posee una mayor satisfacción laboral hacia su empleo, lo cual es explicado en base a que sus expectativas son menores en relación a los trabajadores con mayor nivel educativo. Corroborando la investigación anterior con respecto a los trabajos cualificados y no cualificados.

De la misma manera se ha investigado a la satisfacción laboral tomando en cuenta otro tipo de variables socio demográficas, como la antigüedad en el trabajo. Por ejemplo, en el estudio de Arias y Justo, (2013, pp. 41-46), se hizo la comparación de los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas de ventas por departamento en Arequipa. De los cuales 74 eran trabajadores de la empresa peruana y 148 personas de la empresa chilena. Una de las variables con la que se comparó la satisfacción laboral fue la antigüedad en la empresa. Concluyendo que en la empresa chilena la personas que llevan mayor tiempo en el cargo se sienten más satisfechos laboralmente.

En otra investigación realizada a 779 soldados profesionales pertenecientes al ejército español, en la cual se probó la incidencia de una relación entre las fuentes de estrés y la satisfacción laboral. Su importancia radica, en que al generar estrategias de afrontamiento emocional, esto da apertura a que las

fuentes de estrés disminuyan, y que las personas logren alcanzar un mayor nivel de satisfacción laboral. Además, como lo menciona la investigación, los estresores pueden originarse por causas intrínsecas del trabajo, relaciones interpersonales, entre otros, los cuales tiene una relación negativa significativa con la satisfacción.

Estos factores se sugiere podrían ser manejados de una manera más adecuada, al existir un nivel de inteligencia emocional mayor en la persona, ya que esta capacidad permite al individuo manejar de forma inteligente los factores de estrés que muchas ocasiones hacen que las personas se salgan de control y esto termine afectando a su salud tanto emocional como la física. (López-Araújo, Osca-Segovia y Peiró, 2007, p. 85).

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales.

3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de inteligencia emocional en su dimensión de atención emocional, claridad emocional y reparación de las emociones de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en su dimensión con la supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, intrínseca del trabajo de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales.

Establecer si la inteligencia emocional del personal en mandos medios de empresas privadas de servicios industriales tiene relación con satisfacción laboral.

3.3 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales?

4 HIPÓTESIS

H1: A mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral.

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona con la satisfacción laboral.

5 MÉTODO

5.1 Tipo de diseño y enfoque

5.1.1 Diseño

La presente investigación tiene un diseño transversal-correlacional. Transversal, debido a que se estudiaron las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales de manera simultánea “en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo” (Pineda y Alvarado, 2008, p. 81).

Esto quiere decir que la investigación se dio en un periodo específico de tiempo en el cual se recolectaron los datos de la muestra, que fue entre el mes de mayo y noviembre del 2014. También este trabajo de investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre las dos variables. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son entender cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 104).

5.1.2 Enfoque

El enfoque que se usó en esta investigación es de tipo cuantitativo, ya que éste “utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente” (Gómez, 2006, p. 60), en base al uso de la estadística y la medición de tipo numérico. En este caso se utilizó dos cuestionarios, ya creados para cada una de las variables que sirvieron de medio para la recolección de datos.

5.2 Muestra/ Participantes

La muestra está conformada por personas de género masculino y femenino, que comprenden un rango de edad entre 25 a 50 años, con una formación mínima de bachillerato, y se encuentran ocupando cargos en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales.

Además han permanecido durante un periodo de por lo menos un año en las empresas privadas de servicios industriales de la ciudad de Quito. Se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, ya que como se señala con relación a esta forma de muestreo en (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 241), “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación”.

Las variables socio demográficas, fueron relevantes en esta investigación, ya que se dio una diferenciación de las percepciones, por ejemplo en variables como género, edad, instrucción académica. Esto también se demostró en la investigación de (Berrios Augusto y Aguilar, 2006, p. 32) en donde la variable género era la que tenía una mayor importancia predictiva en relación a la varianza de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Tabla 3. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<ul style="list-style-type: none"> • Hombres y mujeres que comprendan un rango de edad entre 25 a 50 años. • Tener una formación académica de bachillerato. • Ocupen cargos en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales en la ciudad de Quito. • Que se encuentren activos como mínimo un año consecutivo dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro del personal femenino, aquellas mujeres que se encuentren embarazadas, lo cual implica que su estado emocional varíe. • Personal que haya sufrido un accidente laboral hasta 6 meses antes de que se aplique la prueba, por su condición emocional ante el hecho. • Personal que se encuentre ingiriendo fármacos, ya que pueden influir en aspectos emocionales de la persona.

5.3 Recolección de datos

Para la recolección de datos en esta investigación se usaron dos test para cada una de las variables. Estos fueron:

El cuestionario TMMS (Trait Meta- Mood Scale o Escala Rasgo de Meta conocimiento Emocional), fue utilizado para medir la variable *inteligencia emocional*. Éste fue creado en Estados Unidos en 1995 por Salovey y Mayer en base a su modelo de inteligencia emocional y es considerada como una de

las primeras medidas sobre la Inteligencia Emocional de manera general y vista como un rasgo (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, pp. 101-103).

La versión de Salovey y Mayer (1995), se encuentra originalmente conformada por 48 ítems, basados en la escala de Likert de 5 puntos. Esta escala genera puntuaciones en base a tres factores, los cuales son: atención a las emociones, claridad emocional y reparación emocional (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 103).

Consecuentemente, Fernández- Berrocal hizo la adaptación de este instrumento al idioma español en España en 1998. Ésta se encuentra conformada por 24 ítems. Al igual que la escala original posee tres dimensiones que son: atención, claridad y reparación, distribuidos en ocho ítems por cada una de las dimensiones, como se muestra en la Tabla 4 (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 104).

Tabla 4. Cuadro de dimensiones del TMMS-24

Variable	Dimensión	Ítems
Inteligencia Emocional	Atención a las Emociones	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
	Claridad Emocional	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.
	Reparación Emocional	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.

Además se conforma por una escala de Likert de 5 puntos como se plantea en la tabla 5:

Tabla 5. Escala de Likert TMMS-24

Respuestas	Valor Numérico
Muy frecuentemente	5
Con bastante frecuencia	4
Algunas veces	3
Raramente	2
Nunca	1

En cuanto a los datos psicométricos, el Alfa de Cronbach en la dimensiones son: atención ($\alpha= 0.90$) claridad ($\alpha= 0,90$) y reparación ($\alpha=0.86$), (Mestre Navas y Fernández Berrocal, 2009, p. 86, 104). Para la utilización de esta escala, se contó tanto con la autorización de Salovey el autor original como de Fernández-Berrocal que fue la persona que adaptó el instrumento al español.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó para medir la variable satisfacción laboral fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el cual es una herramienta creada por Meliá y Peiró en España en 1998. Consta de 23 ítems, que evalúan las dimensiones de: la satisfacción con la supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación. Éstas se encuentran distribuidas como se muestra en la tabla 6

Tabla 6. Cuadro dimensiones cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Variable	Dimensión	Ítems
Satisfacción Laboral	Satisfacción con la Supervisión	13, 14, 15, 16, 17, 18.
	Satisfacción con el Ambiente físico	6, 7, 8, 9, 10.
	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	4, 11, 12, 22, 23.
	Satisfacción Intrínseca en el trabajo	1, 2, 3, 5.
	Satisfacción con la Participación	19, 20, 21.

Estas dimensiones son evaluadas en base a la escala de Likert de 7 puntos, como se plantea en la tabla 7:

Tabla 7. Escala de Likert cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Respuestas	Valor Numérico
Muy Satisfecho	7
Bastante Satisfecho	6
Algo Satisfecho	5
Indiferente	4
Algo Insatisfecho	3
Bastante Insatisfecho	2
Muy Insatisfecho	1

Los datos psicométricos de esta escala son: un total en Alpha de Cronbach ($\alpha=0.92$), y las dimensiones satisfacción con la supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación oscilan entre 0,76 y 0.89 (Meliá y Peiró, 1989, p. 60-65). También, se obtuvo la autorización de los autores para la utilización de este instrumento.

5.4 Procedimiento

1. En las tres empresas seleccionadas para la aplicación de los tests se realizó un primer acercamiento vía correo electrónico y una posterior reunión con los gerentes para solicitar el permiso respectivo y resolver todas las dudas en relación a la investigación.

Una vez otorgada la autorización de la primera empresa se procedió a acordar una fecha y hora específica para realizar en primera instancia una prueba piloto, en la cual se aplicó de forma consecutiva los instrumentos a un grupo de 10 personas en mandos medios. Primero el de inteligencia emocional (TMMS-24 Trait Meta Mood Scale), y al final el Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23.

Además, en el TMMS-24 se añadió una sección en que se pidió datos de género y edad para el uso posterior en el análisis. Finalmente tras la aplicación se comprobó que el lenguaje que se usa en las herramientas es claro, y fue entendido por parte de las personas a las cuales se les aplicó las escalas.

2. Las instrucciones que se dieron para el cuestionario TMMS-24, que mide la escala inteligencia emocional fueron las siguientes:
"A continuación hallará ciertas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos, tanto en relación a su vida personal como en el trabajo. Lea atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que usted cree que se produce cada una de ellas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada respuesta" (Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernández-McNally, Ramos y Rovira,1998). Si tiene alguna inquietud por favor levante la mano. Recuerde que este test es anónimo y tiene fines únicamente académicos. Gracias por su colaboración".
3. Las instrucciones que se dieron para el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 para la escala satisfacción laboral fueron las siguientes:

"Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce" (Meliá y Peiró, 1989). Si tiene alguna inquietud por favor levante la mano. Recuerde que este test es anónimo y tiene fines académicos. Gracias por su colaboración".

Estas instrucciones se encuentran establecidas los dos tests y se leyeron de manera colectiva.

En una segunda visita a la primera empresa se aplicaron los instrumentos a las personas faltantes en la primera visita.

4. La segunda empresa que concedió el permiso para aplicar los tests al personal, mostró interés en saber los resultados de la investigación para poder gestionar cambios dentro de la organización que beneficien tanto a ésta como a sus trabajadores. De igual forma se concretó una fecha y hora en particular en la que se aplicaron los tests a los empleados.

La tercera empresa con la que se había hecho contacto, en un inicio respondió afirmativamente para que se apliquen las escalas a sus trabajadores. Sin embargo posteriormente el gerente ya no estuvo de acuerdo en que se procediera a la aplicación, y mostró resistencia porque consideraba que esto le podría generar algún tipo de problema con sus trabajadores, especialmente en el ámbito de la satisfacción laboral en la que se evalúan ciertos aspectos en cuanto a la empresa.

A pesar de la respuesta negativa de la tercera empresa, se hizo contacto con otra del mismo giro de negocio, la cual estuvo de acuerdo en colaborar con la investigación, por lo que se procedió de manera similar

a las anteriores acordando una visita para la aplicación de los instrumentos.

5. Una vez recolectada toda la información de cada una de las escalas se procedió a ingresar los datos en el programa estadístico (SPSS) ejecutando el análisis estadístico respectivo.

5.5 Análisis de datos

Una vez recolectados los datos obtenidos en los tests y el procesamiento de los mismos. Se procedió al análisis estadístico de la investigación utilizando las herramientas Microsoft Office Excel 2010 y del SPSS, el cual es un programa estadístico que permite trabajar en bases a los datos que se ingresan. A su vez, se empleó estadística descriptiva que permitió describir los datos y puntuaciones obtenidas. Las técnicas estadísticas que se utilizaran son:

- Medidas de tendencia central: media.
- Medidas de dispersión: desviación estándar

También se utilizó para la correlación de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, el coeficiente de correlación de Pearson, que es un índice que busca medir el grado de relación existente entre distintas variables relacionadas linealmente de una forma sencilla (Vargas, 1995, pp.193-195). Los valores absolutos se encuentran entre 0 y 1, además su valor del índice de correlación varía en el intervalo -1 y +1.

La simbología presentada a continuación, hacen referencia a lo siguiente:

(r) resultado

(=) igual

(<) menor que

- Si $r=0$, no existe relación lineal.
- Si $r=1$ resulta, una correlación positiva perfecta. Esto indica una relación directa entre las dos variables. Cuando una de estas aumenta la otra lo hace también en igual medida.

- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. Lo cual indica que existe una relación inversa, esto quiere decir que, cuando la una aumenta, la otra disminuye en igual medida.

6 RESULTADOS

La muestra final estuvo conformada por 50 trabajadores de tres empresas de servicios industriales de los cuales el 62% fueron hombres y el 38% mujeres. Además en cuanto a su nivel de instrucción el 14% son bachilleres, el 76% tienen estudios de tercer nivel y el 10% poseen estudios de cuarto nivel como maestrías. Finalmente se estableció en rangos tanto la edad de los participantes como sus años de antigüedad en la organización. Los datos demográficos que se presentan en las siguientes tablas, serán comparados con cada una de las variables tanto inteligencia emocional como satisfacción laboral, y las distintas dimensiones de cada test con las que fueron medidas.

Tabla 8. Distribución de la muestra por género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	31	62%
Mujer	19	38%
Total	50	100%

Tabla 9. Distribución de la muestra por Nivel de Instrucción

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato	7	14%
Tercer nivel	38	76%
Maestrías	5	10%
Total	50	100%

Tabla 10. Distribución de la muestra por Rango de Edad

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
Intervalo 25-33	27	54%
Intervalo 34-42	8	16%
Intervalo 43-50	15	30%
Total	50	100%

Tabla 11. Distribución de la muestra por Rango de Antigüedad en la organización

Rango de Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
Intervalo 1-5 años	33	66%
Intervalo 6-10 años	14	28%
Intervalo 11-15 años	3	6%
Total	50	100%

6.1 Inteligencia Emocional

A continuación se encontrarán los resultados del total de la muestra de cada una de las dimensiones de la variable inteligencia emocional, estas se encuentran representadas gráficamente por barras.

Tabla 12. Resultados de la dimensión atención emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja atención	15	30,0
Adecuada	26	52,0
Demasiada atención	9	18,0
Total	50	100,0

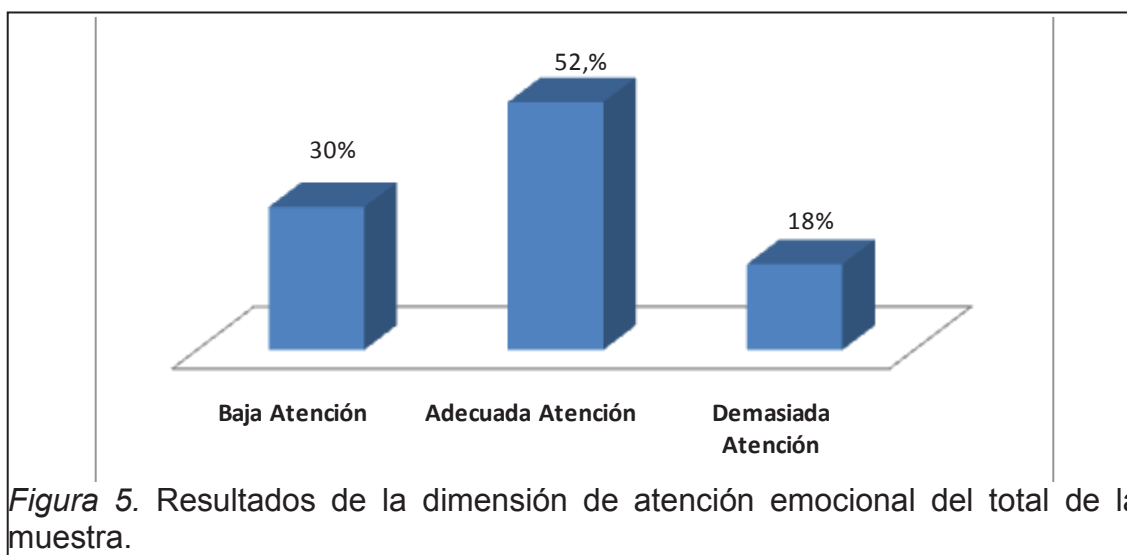
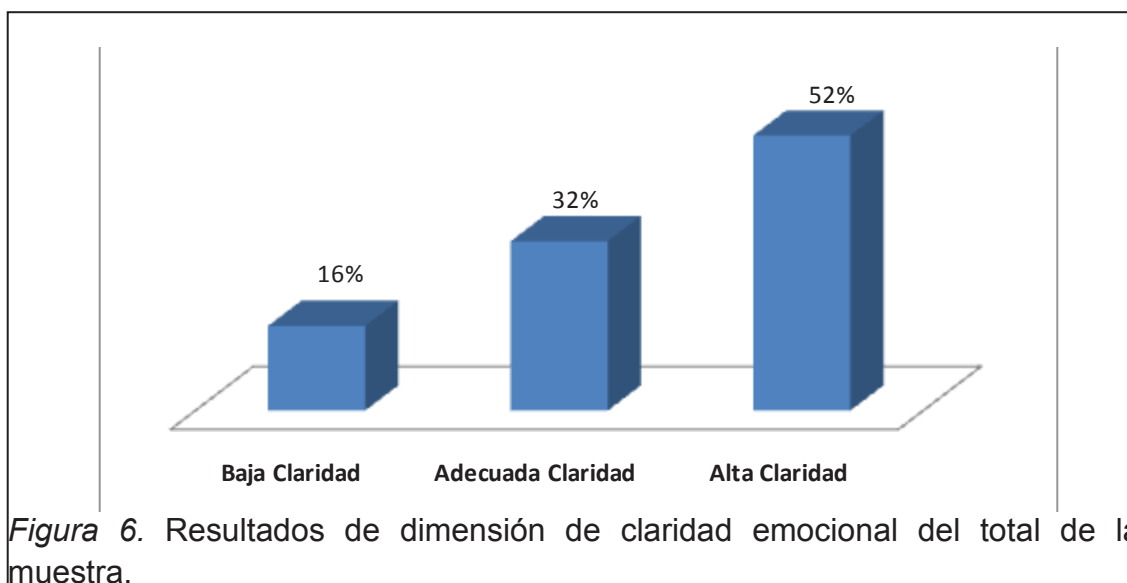


Figura 5. Resultados de la dimensión de atención emocional del total de la muestra.

De la muestra investigada se puede ver que un 52% que es el equivalente a 26 personas poseen una adecuada dimensión de atención emocional. El restante 30% por ciento tiene un nivel bajo de esta dimensión, y a su vez el 18% tiene demasiada atención, lo que sugiere que deben mejorar en este aspecto, ya que prestan mucha atención a detalles emocionales que pueden ser irrelevantes dejando de darle prioridad a lo importante. Por lo cual se puede concluir que la mayoría de la muestra tiene una adecuada atención emocional.

Tabla 13. Resultados de la dimensión claridad emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja Claridad	8	16,0
Adecuada Claridad	16	32,0
Alta Claridad	26	52,0
Total	50	100,0



De los resultados de la muestra se puede ver que un 52% tiene una alta dimensión de claridad emocional y el 32% una adecuada. El restante 16% tiene un nivel bajo de esta dimensión. Por lo cual se puede concluir que la mayoría de la muestra tiene una alta claridad emocional.

Tabla 14. Resultados de la dimensión claridad emocional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja Regulación	2	4,0
Adecuada Regulación	16	32,0
Alta Regulación	32	64,0
Total	50	100,0

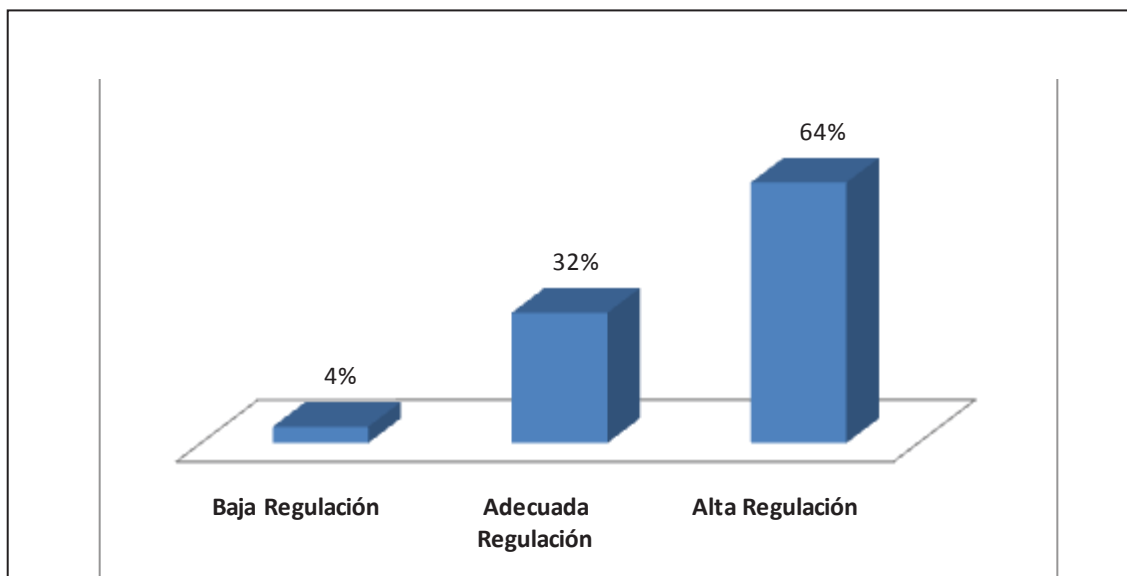


Figura 7. Resultados de dimensión de regulación emocional del total de la muestra.

En la dimensión de regulación emocional la muestra obtuvo un 64% equivalente a una alta dimensión de regulación emocional y 32% una adecuada. El restante 4% tiene un nivel bajo de esta dimensión. Se puede concluir que la mayor parte de la muestra tiene una alta regulación emocional.

Tabla 15. Media y desviación típica de la dimensión de Atención Emocional

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	18	35	26,21	4,590
Hombres	31	13	33	24,68	4,593

La Tabla 15 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional en su dimensión de atención emocional tanto en hombres y mujeres de manera separada. Dicha dimensión arrojó una media de 26,21 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 4,590, y en el caso de los hombre la media fue de 24,68 con una desviación estándar de 4,593.

Los resultados son valorados como una adecuada percepción según la calificación de la puntuación que plantea el test. Sin embargo, las mujeres muestran una media más alta y una desviación estándar más cercana a la media. Esto significa que las mujeres entienden de mejor manera sus emociones, y las de los otros lo que les permite tener una mejor comunicación.

Tabla 16. Media y desviación típica de la dimensión de Claridad Emocional

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	18	40	29,26	4,954
Hombres	31	20	40	30,45	5,265

La Tabla 16 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional en su dimensión de claridad emocional, tanto en hombres y mujeres, de manera separada. Dicha dimensión arrojó una media de 29,26 en el caso de las mujeres, y una desviación estándar de 4,954, y en el caso de los hombres, la media fue de 30,45 con una desviación estándar de 5,265.

Tabla 17. Media y desviación típica de la dimensión de Regulación Emocional

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	20	40	30,95	5,452
Hombres	31	23	40	31,84	4,677

La Tabla 17 muestran los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional en su dimensión de regulación emocional tanto en hombres y mujeres de manera separada. Dicha dimensión arrojó una media de 30,95 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 5,452. En los hombres la media fue de 31,84 con una desviación estándar de 4,677.

Los resultados se valoran como una adecuada regulación emocional dentro de los parámetros de puntuación que establece el test, pero se puede observar que los hombres presentan una media más alta en esta dimensión. Esto quiere

decir que los hombres tienen en mayor proporción desarrollada la habilidad de manejar sus reacciones emocionales dentro de situaciones complejas. Lo cual implica que la persona es menos impulsiva, y más racional. Permitiéndole trabajar de manera apropiada ante la frustración y las dificultades, planteándose retos, siendo perseverante, dándole un toque de entusiasmo a todo lo que realice.

Tabla 18. Cuadro estadístico descriptivo de rango de edad con Inteligencia Emocional

Dimensión	Intervalo 25-33		Intervalo 34-42		Intervalo 43-50	
	Media	Desv. Tip	Media	Desv. Tip	Media	Desv. Tip
Atención	24,70	5,268	24,88	3,720	26,47	3,681
Claridad	29,63	5,457	30,00	5,606	30,67	4,515
Regulación	31,70	4,952	31,13	6,357	31,33	4,451
Total	86,04	9,150	86,00	11,711	88,47	8,585

La Tabla 18 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional relacionada con el rango de edad de la muestra. Los datos muestran que en el primer rango de 25 a 33 años y el segundo rango de 32 a 42 años, esta se mantiene casi igual en cada una de las dimensiones. Sin embargo el último rango de 43 a 50 años, ciertamente existe un aumento en la media y una disminución en la desviación típica, que se encuentra más cercana a la media.

Tabla 19. Cuadro estadístico descriptivo comparativo entre los niveles de estudio y la Inteligencia Emocional.

Dimensión	Bachillerato		Tercer Nivel		Maestrías	
	Media	Desv. Tip	Media	Desv. Tip	Media	Desv. Tip
Atención	22,29	4,499	25,47	4,648	27,80	2,387
Claridad	30,14	4,298	29,92	5,283	30,40	6,025
Regulación	33,71	6,849	31,21	4,709	30,60	3,782
Total	86,14	10,869	86,61	9,099	88,80	10,426

La Tabla 19 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional relacionada con el nivel de instrucción de la muestra. En el nivel de instrucción bachillerato y estudios universitarios la media de cada una de las dimensiones de inteligencia emocional tiene un leve aumento en los estudios de tercer nivel, sin embargo en los participantes con una formación de cuarto nivel, máster, la media de inteligencia emocional sobretodo en la dimensión de atención aumenta.

A partir de estos resultados se puede concluir que tener más inteligencia emocional, puede verse en cierta medida influenciada por el nivel de instrucción que una persona tiene, sin embargo esto no es determinante.

Tabla 20. Cuadro estadístico descriptivo entre el rango de antigüedad y la Inteligencia Emocional.

Dimensión	Intervalo 1-5		Intervalo 6-10		Intervalo 11-15	
	Media	Desv. Tip	Media	Desv. Tip	Media	Desv. Tip
Atención	24,76	4,724	25,79	4,660	28,33	1,155
Claridad	30,79	5,459	28,36	4,448	29,00	3,000
Regulación	31,91	4,977	30,86	5,289	30,00	3,606
Total	87,45	9,576	85,00	9,511	87,33	5,508

La Tabla 20 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable inteligencia emocional relacionada con rango de antigüedad en el trabajo. En el rango de antigüedad tanto de 1 a 5 años, así como en el de 11 a 15 años la media de las distintas dimensiones es más alta con relación al rango de antigüedad de 6 a 10 años. Sin embargo esto no determina nada en concreto porque la inteligencia emocional es una capacidad que se la puede ir desarrollando y no tiene mucha relación con respecto a los años de trabajo que una persona ocupe un cargo.

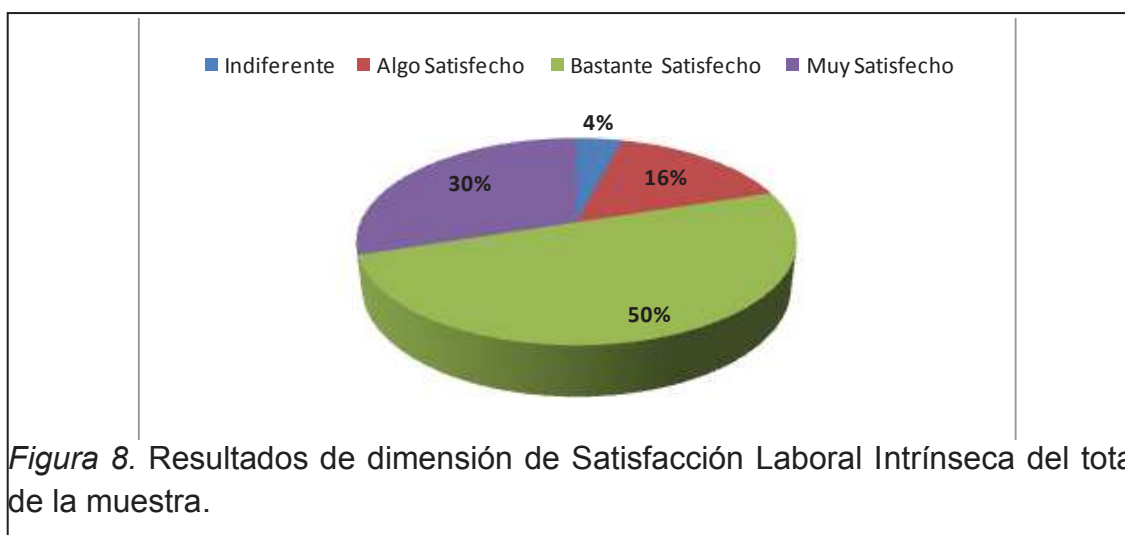
6.2 Satisfacción Laboral

En los siguientes cuadros y gráficos se presentan los resultados de la variable satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones del total de la muestra.

Esta variable ha sido representada gráficamente por pasteles, haciendo una distinción con la variable inteligencia emocional en la cual, los gráficos son de barras.

Tabla 21. Resultados de dimensión de Satisfacción Laboral Intrínseca

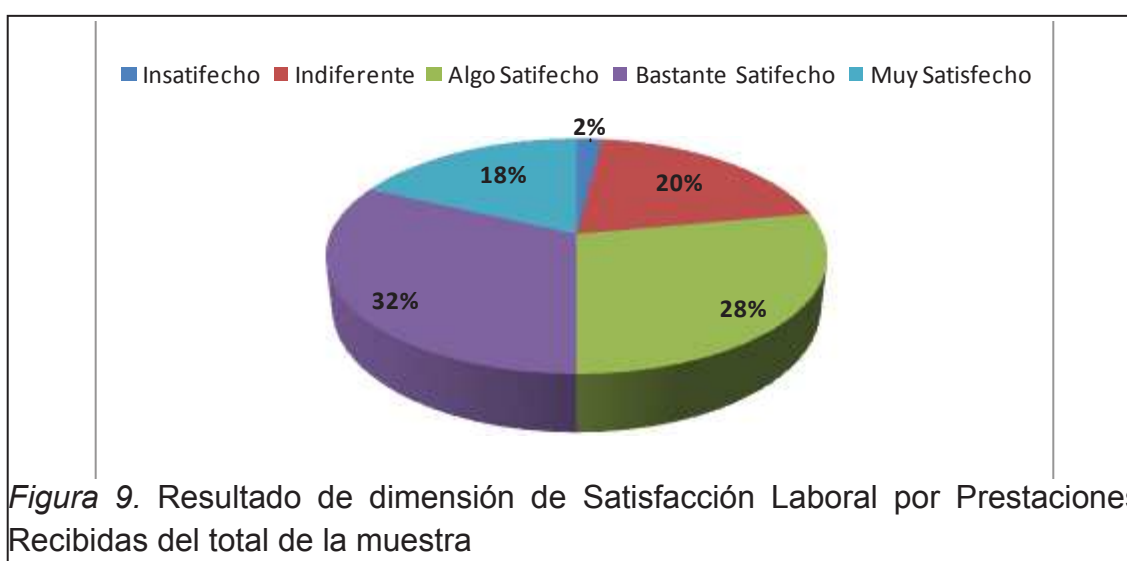
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	4,0
Algo Satisfecho	8	16,0
Bastante Satisfecho	25	50,0
Muy Satisfecho	15	30,0
Total	50	100,0



Dentro de la dimensión de satisfacción laboral intrínseca se puede manifestar que se obtuvo un 50% bastante satisfecho y 30% muy satisfechos en este aspecto. El restante 16% se encuentra algo satisfecho y 4% indiferentes en cuanto a esta dimensión. Por lo cual se puede concluir que la mayor parte de la muestra se encuentra satisfecha de manera positiva en el aspecto intrínseco del trabajo.

Tabla 22. Resultado de dimensión de Satisfacción Laboral por Prestaciones Recibidas

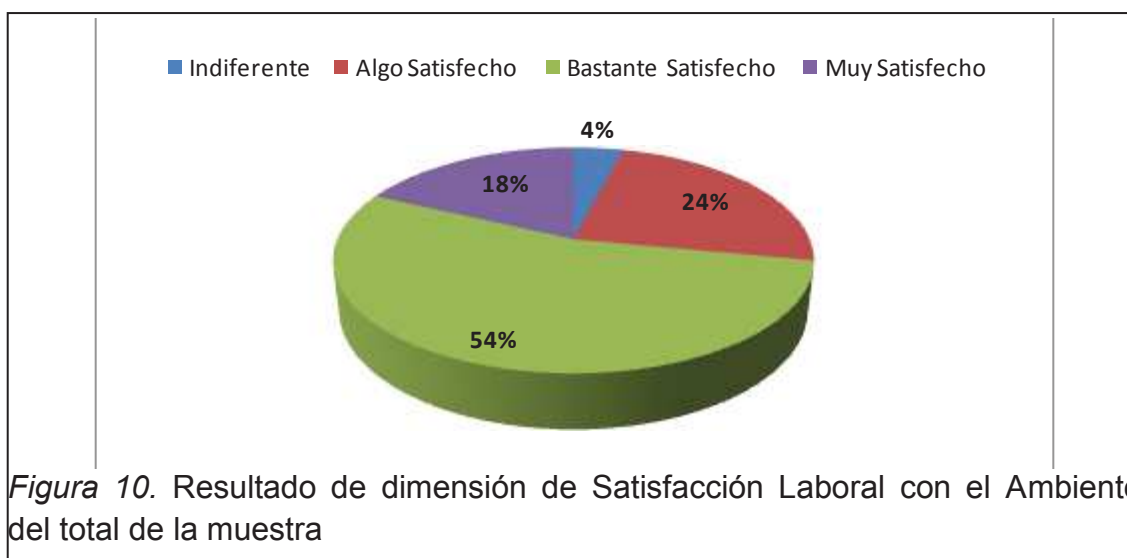
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	2,0
Indiferente	10	20,0
Algo Satisfecho	14	28,0
Bastante Satisfecho	16	32,0
Muy Satisfecho	9	18,0
Total	50	100,0



Se puede manifestar que en la dimensión de satisfacción laboral por prestaciones recibidas, los individuos investigados obtuvieron un 32% se encuentra bastante satisfecho y el 18% muy satisfechos en este aspecto. El restante 28% tiene una percepción de algo satisfechos 20% indiferentes y 2% insatisfechos en cuanto a esta dimensión. Por lo cual se puede concluir que solo la mitad de la muestra se encuentra satisfecho de manera positiva con este factor, sin embargo la otra mitad de la muestra se encuentra poco satisfecho e indiferente con esta dimensión.

Tabla 23. Resultado de dimensión de Satisfacción Laboral con el Ambiente

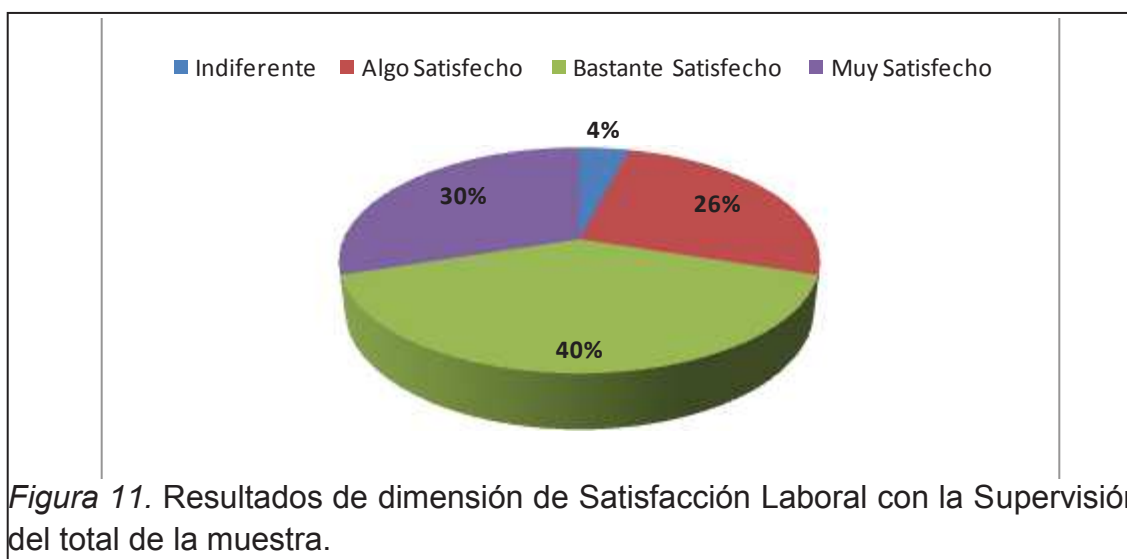
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	4,0
Algo Satisfecho	12	24,0
Bastante Satisfecho	27	54,0
Muy Satisfecho	9	18,0
Total	50	100,0



De los sujetos investigados se obtuvo en la dimensión de satisfacción laboral con el ambiente, un 54% se encuentran bastante satisfechos, el 18% de la muestra está muy satisfecho en este aspecto. El restante 24% tienen una percepción de algo satisfechos y el 4% son indiferentes en cuanto a esta dimensión. Por lo cual se puede concluir que la mayoría de la muestra se encuentra satisfecha de manera positiva con este factor.

Tabla 24. Resultados de dimensión de Satisfacción Laboral con la Supervisión

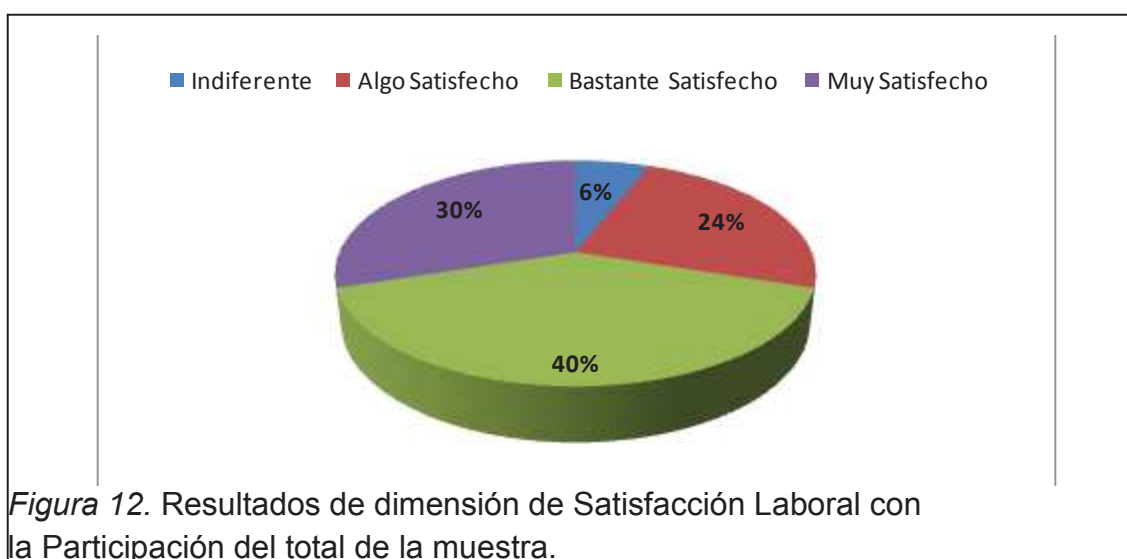
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	4,0
Algo Satisfecho	13	26,0
Bastante Satisfecho	20	40,0
Muy Satisfecho	15	30,0
Total	50	100,0



En la dimensión de satisfacción laboral con la supervisión, se puede manifestar que un 40% se encuentran bastante satisfechos y 30% de la muestra está muy satisfecha en este factor. El restante 26% tiene una percepción de algo satisfecha y el 2% se muestran indiferentes en cuanto a esta dimensión. Se puede determinar que la mayor parte de la muestra se encuentra satisfecha de forma positiva.

Tabla 25. Resultados de dimensión de Satisfacción Laboral con la Participación

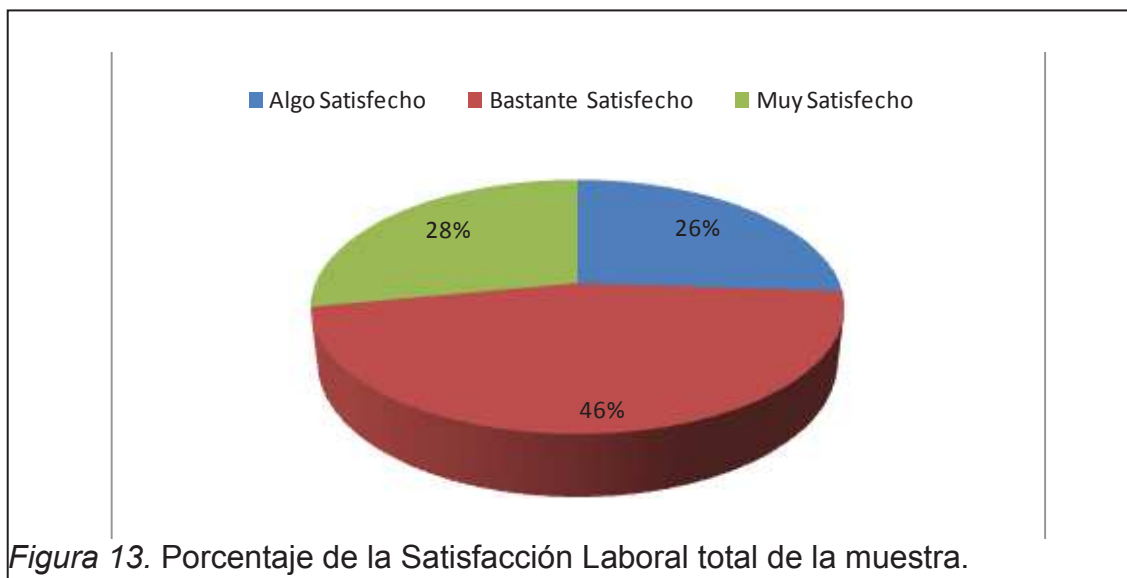
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	6,0
Algo Satisfecho	12	24,0
Bastante Satisfecho	20	40,0
Muy Satisfecho	15	30,0
Total	50	100,0



Se puede manifestar que en la dimensión de satisfacción laboral con la participación, se obtuvo que un 40% de la muestra se encuentra bastante y 30% muy satisfecha en este factor. El restante 24% tiene una percepción de algo satisfecha y 6% indiferentes en cuanto a esta dimensión. Se puede concluir, que la mayor parte de la muestra se encuentra satisfecha.

Tabla 26. Resultados de la Satisfacción Laboral total de la muestra.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Algo Satisfecho	13	26,0
Bastante Satisfecho	23	46,0
Muy Satisfecho	14	28,0
Total	50	100,0



En los resultados de la satisfacción laboral total de la muestra investigada se obtuvo que el 28% se encuentran muy satisfechos y el 46% bastante satisfechos en este factor. El restante 26% tiene una poca satisfacción respecto al total de esta variable. Por lo cual se puede concluir, que la mayor parte de la muestra se encuentra satisfecha laboralmente con el global de su trabajo.

Tabla 27. Media y desviación típica de la dimensión de Satisfacción Laboral Intrínseca

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	16	27	22,74	3,034
Hombres	31	14	28	23,13	3,008

La Tabla 27 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de satisfacción intrínseca tanto en hombres y mujeres. Dicha dimensión arrojó una media de 22,74 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 3,034, y en el caso de los hombre la media fue de 23,13 con una desviación estándar de 3,008. Los resultados muestran que los hombres de la muestra tienen una mayor satisfacción intrínseca con respecto a su trabajo.

Tabla 28. Media y desviación típica de la dimensión de Satisfacción Laboral por Prestaciones Recibidas

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	15	32	25,26	5,194
Hombres	31	17	32	24,90	4,791

La Tabla 28 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de satisfacción por prestaciones recibidas tanto en hombres y mujeres. Dicha dimensión arrojó una media de 25,26 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 5,194, y en el caso de los hombre la media fue de 24,90 con una desviación estándar de 4,791. Los resultados determinan que las mujeres tienen una media más alta en la satisfacción por prestaciones recibidas por lo cual se encuentran muy satisfechas en este aspecto.

Tabla 29. Media y desviación típica de la dimensión de Satisfacción con el Ambiente.

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	17	35	26,63	4,609
Hombres	31	22	34	28,03	2,869

La Tabla 29 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de satisfacción con el ambiente tanto en hombres y mujeres. Dicha dimensión arrojó una media de 26,63 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 4,609, y en el caso de los hombre la media fue de 28,03 con una desviación estándar de 2,869.

Los resultados muestran que los hombres se encuentran más satisfechos con su ambiente de trabajo con respecto a las mujeres. Esto se pudo haber dado ya que las mujeres son más exigentes con respecto a tener un adecuado ambiente, ordenado, correctamente iluminado, etc. con relación a los hombres que no valoran de forma muy profunda estos aspectos.

Tabla 30. Media y desviación típica de la dimensión de Satisfacción con la Supervisión.

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	26	41	34,05	5,233
Hombres	31	23	42	33,52	4,545

La Tabla 30 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de satisfacción con la supervisión tanto en hombres y mujeres. Dicha dimensión arrojó una media de 34,05 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 5,233, y en el caso de los hombre la media fue de 33,52 con una desviación estándar de 4,545. Los resultados arrojan que las mujeres tienen una ligera media más alta en esta dimensión en relación a los hombres.

Tabla 31. Media y desviación típica de la dimensión de Satisfacción con la Participación.

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	11	21	16,95	2,635
Hombres	31	11	21	17,00	2,733

La Tabla 31 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en su dimensión de satisfacción con la participación tanto en hombres y mujeres. Dicha dimensión arrojó una media de 16,95 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 2,635, y en el caso de los hombre la media fue de 17,00 con una desviación estándar de 2,733.

Los resultados exponen que en esta dimensión la diferencia de la media entre hombres y mujeres es mínima, por lo cual se podría interpretar que en este aspecto su percepción con respecto al nivel de participación en las decisiones en sus equipos de trabajo es similar.

Tabla 32. Media y desviación típica de la Satisfacción Laboral Total.

Género	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Mujeres	19	98	152	125,63	17,056
Hombres	31	101	148	126,58	13,633

La Tabla 32 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en su totalidad tanto en hombres y mujeres. Dicha dimensión arrojó una media de 125,63 en el caso de las mujeres y una desviación estándar de 17,056, y en el caso de los hombre la media fue de 126,58 con una desviación estándar de 13,633. Los resultados arrojan que los hombres de la muestra tienen una mayor satisfacción laboral con respecto a las mujeres.

Tabla 33. Cuadro estadístico descriptivo sobre rango de edad con Satisfacción Laboral.

Rango de Edad	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Intervalo 25-33 años	27	98	152	126,00	15,571
Intervalo 34-42 años	8	110	151	128,25	14,588
Intervalo 43-50 años	15	101	145	125,53	14,623

La Tabla 33 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral en el puesto de trabajo relacionada con el rango de edad de la muestra. Dicha dimensión arrojó una media de 126,00 en el caso del rango de edad comprendido entre 25 a 33 años y una desviación estándar de 15,571, en cambio en el caso del rango de edad comprendido entre 34 a 42 años la media fue de 128,25 con una desviación estándar de 14,588. Finalmente en el rango de edad de 43 a 50 años la media fue de 125,53 y la desviación estándar fue de 14,623.

En base a los resultados obtenidos desde el inicio de la vida laboral que se da alrededor de los 25 años de edad, las personas se encuentran satisfechas con

su trabajo y esta va aumentando hasta aproximadamente los cuarenta años. Sin embargo, de los 43 a 50 años la satisfacción laboral disminuye.

Tabla 34. Cuadro estadístico sobre el Nivel de Instrucción y la Satisfacción Laboral.

Nivel de Instrucción	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Bachillerato	7	108	152	134,71	14,430
Tercer Nivel	38	98	151	123,74	14,571
Maestrías	5	110	144	133,20	13,544

La Tabla 34 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral relacionada con el nivel de instrucción de la muestra. Dicha dimensión arrojó en el nivel de instrucción bachillerato una media de 134,71 y una desviación estándar de 14,430. En cambio en el caso de las personas con tercer nivel la media fue de 123,74 con una desviación estándar de 14,571. Finalmente en lo que respecta a los participantes con estudios de cuarto nivel la media fue de 133,20 y la desviación estándar fue de 13,544.

De los resultados obtenidos en este cuadro las personas con tercer nivel y maestría tienen un menor nivel de satisfacción laboral en relación a las personas con bachillerato.

Tabla 35. Cuadro estadístico descriptivo sobre el Rango de Antigüedad con la Satisfacción Laboral.

Rango de Antigüedad	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Intervalo 1-5 años	33	98	151	125,09	14,738
Intervalo 6-10 años	14	101	152	126,09	16,104
Intervalo 11-15 años	3	133	144	137,67	5,686

La Tabla 35 muestra los datos estadísticos descriptivos para la variable satisfacción laboral relacionada con el rango de antigüedad en el puesto de trabajo de la muestra. Esta dimensión arrojó una media de 125,00 en el caso del rango de antigüedad comprendido entre 1 a 5 años y una desviación estándar de 14,738, por otro lado en el caso del rango de antigüedad de 6 a 10

años la media fue de 126,09 con una desviación estándar de 16,104. Por último en el rango de antigüedad de 11 a 15 años la media fue de 137,67 y la desviación estándar fue de 5,686.

Los resultados reflejan que la satisfacción laboral de la muestra aumento acorde a los años de antigüedad que estos tienen dentro de su trabajo. Los datos señalan que los trabajadores con más de 10 años de antigüedad tienen mayor nivel de satisfacción laboral.

6.3 Análisis Correlacional de Variables

6.3.1 Planteamiento de las hipótesis

H1: A mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral.

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona con la satisfacción laboral.

6.3.2 Nivel de significación

La investigación se trabajó con el 5% de error admitido.

6.3.3 Cálculos

Tabla 36. Matriz de Correlación de Pearson y sus niveles de significación

	ATENC.	CLARID.	REGUL.	INT.EM	SL INTRINS.	SL PRE. RECIBID.	SL AMBIE.	SL SUPERV.	SL PARTIC	SL TOTAL
ATENCIÓN Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 50									
CLARIDAD Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,189 ,188 50	1 50								
REGULA. Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,151 ,296 50	,593** ,000 50	1 50							
INT. EMO. Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,311* ,028 50	,774** ,000 50	,785** ,000 50	1 50						
SL INTRIN. Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,162 ,260 50	,340* ,016 50	,286* ,044 50	,260 ,069 50	1 50					
SL PRETA. Correlación de Pearson RECIBIDAS Sig. (bilateral) N	,128 ,376 50	,156 ,280 50	,110 ,446 50	,208 ,147 50	,323* ,022 50	1 50				
SL AMBIEN. Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,205 ,154 50	,291* ,040 50	,402** ,004 50	,273 ,055 50	,558** ,000 50	,519** ,000 50	1 50			
SL SUPER. Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,028 ,850 50	,338* ,016 50	,296* ,037 50	,358* ,011 50	,428** ,002 50	,694** ,000 50	,509** ,000 50	1 50		
SL PARTC. Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,140 ,333 50	,294* ,039 50	,356* ,011 50	,421** ,002 50	,411** ,003 50	,529** ,000 50	,332* ,018 50	,596** ,000 50	1 50	
SL TOTAL Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,007 ,963 50	,353* ,012 50	,352* ,012 50	,379** ,007 50	,656** ,000 50	,840** ,000 50	,752** ,000 50	,868** ,000 50	,710** ,000 50	1 50

(*). La correlaciones significante al nivel 0,05 (bilateral). (**). La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Analizando los resultados obtenidos, se puede observar que la inteligencia emocional tiene una correlación positiva significativa al nivel 0,01 en relación a la satisfacción laboral, por lo cual se puede decir que la hipótesis plantea que, a mayor inteligencia emocional, mayor satisfacción laboral se afirma tras la investigación.

En cuanto a las distintas dimensiones de la inteligencia emocional, se puede interpretar que la atención emocional no incide en la satisfacción laboral, ya que su correlación fue negativa, por lo cual se rechaza en este factor la relación positiva ya que estas variables en específico independientes una de la otra. Sin embargo tanto la claridad como la regulación emocional, si se encuentran relacionadas positivamente con la satisfacción laboral.

7 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

7.1 Discusión

En los resultados conseguidos se pudo constatar que los trabajadores en mandos medios de empresas de servicios industriales, mostraron un nivel adecuado de inteligencia emocional; al relacionarlo, con lo que Salovey y Mayer (1990) definieron como IE, siendo esta una habilidad para deducir, comprender y regular sus propias emociones, y las de los demás.

La dimensión de regulación emocional fue la que obtuvo la media más alta, en relación con las otras dos dimensiones, atención y claridad emocional, lo cual evidencia que los trabajadores poseen una gran capacidad para controlar sus reacciones emocionales en situaciones complejas, haciendo que esto les permita experimentar sus emociones sin dejar que éstas opaquen su razonamiento. Esta habilidad es muy beneficiosa en el contexto laboral, ya que permite a la persona no desenfocarse de su meta, a pesar de las adversidades que pueda estar atravesando para el cumplimiento de la misma.

En cuanto a la inteligencia emocional con relación al género, los resultados arrojaron que existe una distinción de las dimensiones, ya que por ejemplo las mujeres poseen una mejor atención emocional con respecto a los hombres, sin embargo éstos tienen una mayor claridad y regulación emocional. Estos datos coinciden con los estudios de Sánchez, Fernández-Berrocal, Montañés y Latorre (2008) en los que obtuvo que las mujeres entienden mejor las emociones y los hombres tienen más control de las mismas.

Además, los datos muestran que la edad en relación a la inteligencia emocional aumenta a partir de los cuarenta años de manera representativa, a su vez esto sucede en cuanto al nivel de instrucción, ya que sobre todo las personas que poseen estudios de cuarto nivel tiene una mayor inteligencia emocional con respecto a las que tienen bachillerato y estudios de tercer nivel.

La interpretación de los datos obtenidos en la variable satisfacción laboral, evidencian que la mayoría de la muestra se encuentra satisfecha con su trabajo en general.

Para medir esta variable al igual que en la IE se tomaron en cuenta ciertas dimensiones como por ejemplo la satisfacción laboral intrínseca y con el ambiente, las cuales puntuaron más alto, por ende son los factores con los que la muestra se encuentra en su mayoría satisfecha. Esto quiere decir que las actividades en sí mismas, es decir, las funciones dentro del trabajo al igual que la variedad y la oportunidad aprendizaje, incide en que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo. De igual manera, se puede considerar que el espacio físico en el que desempeñan estas tareas es el adecuado desde su perspectiva.

La satisfacción laboral con respecto a la dimensión con la supervisión y participación tuvo una puntuación menor con respecto a las dos anteriores. Pero la que obtuvo la menor calificación fue el factor por prestaciones recibidas, lo cual hace alusión a que los trabajadores de la muestra no se encuentran satisfechos con las oportunidades que la organización les ofrece para capacitarse y ser ascendidos dentro de la misma; factor que debe ser tomado en cuenta para generar mejoras en la gestión dentro de la organización. Por ejemplo, creando planes de carrera y promoción interna de vacantes para una cargo. De igual manera, se debería establecer planes de capacitación para los trabajadores en temas que permitan desarrollar sus conocimientos y habilidades.

Así mismo, se divisó una diferencia de puntuación de la media entre la variable satisfacción laboral y otros factores como el género en el cual las mujeres se encuentran más satisfechas en aspectos como las prestaciones recibidas y con la supervisión. Los hombres tienen una mayor satisfacción laboral intrínseca y con el ambiente. De igual manera perciben a la satisfacción con la participación de una manera ecuánime. Sin embargo, cabe recalcar que de manera general, los hombres se encuentran más satisfechos laboralmente. Lo cual discrepa con el estudio de Carrillo, Solano, Martínez y Gómez, (2013), en el que el nivel de

satisfacción laboral fue mayor en las mujeres, por su menor expectativa con respecto al trabajo. En contraste se puede deber a que es un giro de negocio fue en empresas de servicios industriales y la percepción puede ser distinta al del estudio que fue en un hospital.

Otros factores demográficos que se compararon en la investigación y se determinó que tiene relación con la satisfacción laboral son la edad y la instrucción.

Respecto a los rangos de edad, se observó que en las personas desde los 25 años, que fue considerada como la edad mínima de la muestra, hasta aproximadamente los cuarenta años tienen un aumento progresivo en la satisfacción laboral de los trabajadores. Sin embargo, de los cuarenta y cinco en adelante la muestra tuvo una disminución en la puntuación en los resultados. Por ende, están menos satisfechos laboralmente, lo cual como en el estudio de Carrillo, Solano, Martínez y Gómez, (2013) se puede deber a que es común que con un rango de edad como este los individuos han alcanzado cierto nivel de crecimiento en la organización, y se mantienen estables ahí; en relación a las personas con menor rango de edad las cuales se encuentran en pleno desarrollo profesional.

El nivel de instrucción fue otro de los factores demográficos con los que se comparó a la satisfacción laboral. En éste se determinó que las personas con bachillerato en relación con las que poseen tercer nivel, se sienten más satisfechas laboralmente. Esto se asemeja a la investigación realizada por Asenjo, De Dios y Banqueri, (2012), ya que en ésta se investigó la satisfacción laboral entre los trabajadores cualificados (formación académica preliminar al trabajo) y no cualificados (no existe relación entre la labor que desempeña y sus estudios). En la cual se concluyó que las personas con trabajos cualificados perciben de manera diferente los distintos factores que se evalúan en la satisfacción laboral. Por ejemplo, le dan más importancia al espacio físico y a las tareas que implican el trabajo en sí mismo, percepción que difiere con las personas con un trabajo no cualificado. De igual forma en la investigación de Sánchez y López, (2009) en base a los resultados se comprobó que los

trabajadores con menor nivel educativo estaban más satisfechos laboralmente, debido a que sus expectativas sobre el trabajo era menor. Por lo tanto, en el caso de la muestra los trabajadores con bachillerato se sienten más satisfechos, porque no valoran ciertos detalles respecto a la satisfacción laboral que las personas con una formación de tercer nivel sí.

Adicionalmente, el último aspecto demográfico con el que se comparó la satisfacción laboral y existieron diferencias significativas en su comparación fue con la antigüedad de los trabajadores dentro de la empresa.

Se determinó que mientras más tiempo el trabajador se encuentra dentro de la organización su satisfacción laboral aumenta, sobre todo en trabajadores que se encuentran más de 10 años cumpliendo sus funciones en una misma institución, en relación a los que laboran menos tiempo. De igual manera, en Arias y Justo, (2013), se comprobó en el estudio comparativo de trabajadores de dos tiendas de ventas en Arequipa que las personas que se encontraban más tiempo trabajando ahí estaban más satisfechas laboralmente por la estabilidad y desarrollo profesional.

Finalmente, los diferentes estudios consultados previamente arrojaron correlaciones positivas entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, a pesar de haber sido realizados en distintos contextos al de la muestra de la presente investigación. Por ejemplo, en Berrios, Augusto y Aguilar (2006), se realizó el estudio con enfermeras y se concluyó que existía una relación positiva entre los dos factores estudiados, a su vez en el estudio de Abi y Jijo (2012) con trabajadores en una firma electrónica internacional se determinó la misma correlación positiva.

Al considerar la hipótesis propuesta por la presente investigación indicando que un alto nivel de inteligencia emocional tiene una relación directa con el nivel de satisfacción laboral. El análisis realizado arrojó una correlación positiva significativa entre las variables, lo cual corrobora, lo que las investigaciones anteriormente realizadas concluyeron a partir de sus estudios.

7.2 Conclusiones

Los resultados de la muestra conformada de mandos medios en empresas de servicios industriales, señalan tener un nivel adecuado de Inteligencia emocional y Satisfacción laboral.

Se encontró relación significativa entre la variable inteligencia emocional y satisfacción laboral, lo cual comprueba la hipótesis planteada en la investigación, la cual plantea que a mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral.

Analizando los resultados obtenidos podemos determinar que la IE de la muestra posee una adecuada atención, elevados niveles de claridad y teniendo como un factor positivo un buen grado de regulación emocional.

Se destaca que de acuerdo a los resultados la inteligencia emocional no solo impacta en la satisfacción laboral sino en otros aspectos como el desempeño laboral y la productividad que ésta conlleva.

Tanto la inteligencia emocional como la satisfacción laboral se perciben de manera distinta de acuerdo al género, edad, nivel de instrucción, y en el caso de la satisfacción laboral la antigüedad que la persona tenga en la organización.

7.3 Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se presentaron algunas limitaciones.

Una de las empresas inicialmente contactadas para formar parte de la muestra, decidió no ser parte de la investigación. Sin embargo, al buscar nuevas opciones, otra empresa estuvo de acuerdo en ser parte de la investigación.

Los tests fueron aplicados a personas ocupando cargos en mandos medios en empresas de servicios industriales, aunque sería válido que estos tests sean

aplicados a personas en mandos operativos y gerenciales, en empresas con otros giros de negocio.

7.4 Recomendaciones

Efectuar estudios semejantes en empresas de servicios industriales, basándose en investigaciones correlacionales de enfoque cuantitativo, de tal manera que se puedan hacer comparaciones entre los resultados de los estudios, lo cual permitirá corroborar la importancia de la inteligencia emocional en relación a la satisfacción laboral, buscando impulsar el desarrollo emocional de los trabajadores como fuente importante de formación y planes de acción de la organización, ya que esta variable puede estar relacionada con la productividad y rentabilidad de la empresa.

Dentro de los estudios que se sugiere, se debería realizar no únicamente a líneas de supervisión sino también a nivel operativo y gerencial, para analizar cómo se perciben tanto la inteligencia emocional como la satisfacción en los distintos mandos jerárquicos, y así saber cómo proceder de manera óptima en toda la organización.

Se sugiere diseñar planes de capacitación con programas de entrenamiento. Por ejemplo, el outdoors training es un método de aprendizaje enfocado en la formación de personas, específicamente a equipos, orientado a lograr el desarrollo y crecimiento de competencias emocionales y transmisión de valores, para lo cual se ayuda de la naturaleza, con el objetivo de reflejar a través de actividades en un ambiente abierto, uno similar al habitual.

Se recomienda por lo menos una vez al año, evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores con herramientas estandarizadas como el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Una vez implementados los planes de capacitación, lo cual ayudará a determinar las medidas que se deben aplicar para el mantenimiento o mejoramiento del este.

Hacer seguimiento constante a los planes de capacitación sobre inteligencia emocional que se implementen, ya que esto permitirá conocer el alcance y

efectividad de los mismos ayudando así a un mejor control y desarrollo de la inteligencia emocional evitando que algún factor afecte a lo demás.

REFERENCIAS

- Abi, E. y Jijo, G. (2012). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational study. *The International Journal*, 1 (4), 37-42.
- Aldag, J. y Brief, A. (1978). Examination of alternative model of job satisfaction. *Human Relations*, 31, 91-98.
- Arias, W. y Justo, O. (2013). Satisfacción Laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: Un estudio comparativo. *Ciencia & Trabajo*, 15 (47), 41-46.
- Aristóteles. (2004). *Ética a Nicómaco*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Asenjo, A., De Dios, M. y Banqueri, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleados para los que hemos sido formados previamente. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 1 (1), 12-20.
- Berrios, M. Augusto, J. y Aguilar, M. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 54, 30-34.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, y Banchieri, L. (2007). *Funciones de la administración, Teoría y práctica*. Bahía Blanca, Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Andaluza de las Relaciones Laborales*, 11, 189-200.
- Bravo, M. Peiró, J. y Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral, en Peiró, J. y Prieto, F. (Eds.). *Tratado de Psicología del Trabajo: La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España: Síntesis.
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción laboral y su proyección en la enseñanza. *Revista de Curricular y Formación del Profesorado*, 1 (6), 1-12.
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21 (6), 1314-1320.





- Cooper, R. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Díez de Castro, E., García del Junco, J., Martín Jiménez, F. y Periañez Cristóbal, R. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 1-6.
- Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos, N., y Rovira, M. (1998): *Adaptación al castellano de la escala rango de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al., datos preliminares*. Málaga, España: Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica.
- Fernández-Caparrós, M. (2007). Outdoor training: la mejor herramienta para el desarrollo de competencias emocionales en los directivos. *Capital Humano*, 209 (1), 48-54.
- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid, España: Consejo Económico y Social.
- Gardner, H. (1995). *Estructuras de la mente, La teoría de las inteligencias múltiples*, (2a. ed.). México DF, México: Fondo de Cultura Económica.
- Ghoniem, A., Elkhoully, S., Ibrahim, M. y Mohsen, G. (2011). Impact of emotional intelligence and gender on job satisfaction among Egyptian Government Sector Employees. *Journal of Social Sciences*, 3 (1), 22-27.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Javier Vegara.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Javier Vegara.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*, (4a. ed.). México, México DF: Mc Graw Hill.






- Herzberg, F. (1967). Herzberg's Dual Factor Theory of Job Satisfaction and Motivation: Empirical Evidence. *Personnel Psychology*, 1, 369-380.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. United States, New York: Harper Editorial.
- Janovics, J. y Christiansen, N. (2002). Emotional intelligence in the workplace. *Paper presented at the 16th Annual Conference of Society of Industrial and Organizational Psychology*, San Diego, CA.
- Katfetsios, K. y Zampetakis, L. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediators role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44 (3), 712- 722.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). *Administración, una perspectiva global*, (11a. ed.). México, México DF: Mc Graw Hill.
- Limonero, J., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., y Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 10 (1), 29-41.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Maryland, Estados Unidos: University of Maryland.
- López-Araújo, B., Osca-Segovia, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre estrés y satisfacción laboral. *Psicothema*, 1 (19), 81-87.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (1), 370-396.
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologema*, 1 (5), 59-74.
- Mestre Navas, J. y Fernández Berrocal, P. (2009). *Manual de Inteligencia Emocional*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Pineda, E. y Alvarado, E. (2008). *Metodología de la investigación*. (3a. ed.). Organización Panamericana de la Salud.
- Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (10o. 3a. ed.). México DF, México: Pearson Educación.

- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition y Personality*, 1 (9), 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J., Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. *Emotion, Disclosure and Health Washington American Psychological Association*, 1, 125-151.
- Sánchez, M., Fernández-Berrocal, P., Montañés, J. y Latorre, J. (2008). ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6 (2), 455-474.
- Sánchez, S. y López, T. (2009). Formación, satisfacción laboral y compromiso organizativo de los empleados en el sector hotelero: el caso de Andalucía. *Revista Observatório de Inovação do Turismo*, 4 (4), 1-20.
- Schutte, N. Schuettepelz, E. y Malouff, J. (2001). Emotional intelligence and task performance. *Imagination, Cognition and Personality*, 20 (4), 347-354.
- Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. *Harper`s Magazine*, 1 (140), 227-235.
- Vargas, A. (1995). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Murcia, España: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Vuotto, M. y Arzadun, P. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral. *Publicación del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo*, 59, 1-15.
- Warr, J., Cook, A. y Wall, L. (1979). Scales for measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52 (1), 129-148.

ANEXOS

Anexo 1

Application Consent use the Trait Meta- Mood Scale  Recibidos x   

 **PAULA SALAS** <pcsalas@udlanet.ec> 27/11/13   
para peter.salovey 

Mr. Salovey






I am a student of race Organizational Psychology from the University of the Americas Ecuador in Latin America.




I am currently developing my dissertation research plan to qualify for the title undergraduate and Organizational Psychologist. The issue that I am developing is a comparison of emotional intelligence with other variables within a private institution in the city of Quito-Ecuador.

I've seen your Trait Meta-Mood Scale of emotional states and I'm interested in using it in my research, so I would ask you to help me with your consent and refer me some guidelines for better use of the information derived therefrom.

From already thank you for your attention.

Best regards,

 **Salovey, Peter** <peter.salovey@yale.edu> 28/11/13   
para mí 

 inglés  > español  Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

Dear Paula,

You are welcome to use the TMMS in your research. Attached is a chapter on it that includes the TMMS in the appendix.

Good luck,
Peter Salovey

Peter Salovey
President and Chris Argyris Professor of Psychology
Yale University
P.O. Box 208229
New Haven, CT 06520-8229

Telephone: [203\) 432-2550](tel:2034322550)

Solicitud de Consentimiento para Uso de Escala Rasgo de Metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey TMMS-24



Recibidos x



PAULA SALAS <pcsalas@udlanet.ec>

26/11/13



para emotional.lab, nextremera

Estimado Sres. Fernandez- Berrocal y Extremera :

Soy alumna de la carrera de Psicología Organizacional de la Universidad de las Américas Ecuador.

Actualmente estoy desarrollando mi plan de tesis de investigación para optar por el título de pre- grado como Psicóloga Organizacional. El tema que me encuentro desarrollando es una comparación de la Inteligencia emocional con otras variables dentro de una entidad privada en la ciudad de Quito-Ecuador.

He visto su Escala de Rasgo de Metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey, TMMS-24 adaptado por ustedes al español y estoy interesada en utilizarla en mi investigación, por lo que les pediría me ayuden con su consentimiento y me referan algunas pautas para la mejor explotación de la información que de ella se derive.

Desde ya muchas gracias por su atención.

Saludos Cordiales,

Paula Salas



Laboratorio de Emociones UMA <emotional.lab@gmail.com>

2/12/13



para mi

Estimada Paula,

tenes nuestro consentimiento para el uso de la escala. En nuestra pág web <http://emotional.intelligence.uma.es> tienes además de la escala algunas instrucciones para su uso y la interpretación de los resultados, esperamos te sean de utilidad.

Recibe un saludo y nuestros mejores deseos para tu investigación.

El 26 de noviembre de 2013 05:24, PAULA SALAS <pcsalas@udlanet.ec> escribió:

....

Anexo 2

Solicitud de Consentimiento para Uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23



Recibidos x

Seguimiento x



PAULA SALAS <pcsalas@udlanet.ec>

19/11/13



para jose.m.peiro, josemaria.peiro, Jose.L.Melia ▾

Estimados Sres. Meliá y Peiró

Soy alumna de la carrera de Psicología Organizacional de la Universidad de las Américas Ecuador.

Actualmente estoy desarrollando mi plan de tesis de investigación para optar por el título de pre- grado como Psicóloga Organizacional. El tema que me encuentro desarrollando es una comparación de la Satisfacción Laboral con otras variables dentro de una entidad privada en la ciudad de Quito-Ecuador.

He visto su Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y estoy interesada en utilizarla en mi investigación, por lo que le pediría me ayude con su consentimiento y me refiera algunas pautas para la mejor explotación de la información que de ella se derive.

Desde ya muchas gracias por su atención.

Saludos Cordiales,

Paula Salas



"José L. Meliá" <Jose.L.Melia@uv.es>

9/12/13



para mí ▾

Paula

el cuestionario al que aludes (y otros de la misma familia) están completos disponibles y gratuitos en mi página web

www.uv.es/psicometria

www.uv.es/seguridadlaboral

puedes utilizarlos citando siempre su procedencia.

No me es posible ofrecer asistencia sobre su uso simplemente porque es imposible materialmente atender estas demandas.

El cuestionario se corrige de un modo muy sencillo simplemente haciendo la media de los items para cada sujeto,

y si lo corriges por factores haciendo la media de los items de cada factor y es transparente que items

forman cada factor. Hay artículos también en la web.

Saludos y éxito con tu investigación.

JL

Anexo 3

TMMS-24

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y decida la frecuencia con la que usted cree que se produce cada una de ellas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	CON BASTANTE FRECUENCIA	MUY FRECUENTEMENTE

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5

21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Anexo 4



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Melià/ José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje"; y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>



SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Meliá/ José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

DATOS DESCRIPTIVOS

83.- Sexo: Hombre Mujer

85.- Edad _____

86.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- Bachiller
- Estudios Universitarios (Tercer Nivel)
- Cuarto Nivel (Máster)

87.- ¿Cual es su antigüedad en la empresa Años _____

Muchas Gracias

Anexo 5



Universidad de las Américas Carrera de Psicología Consentimiento Informado

Yo, _____, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica acerca de _____.

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla llenar dos test estandarizados pertinentes a la investigación. Entiendo que la información que entregue en los test será absolutamente confidencial y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante la realización de los test de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio.

Firma del participante

C.I. _____

En _____, al _____ de _____ del 2014