



ESCUELA DE PSICOLOGÍA



LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL



AUTOR

Andrea Carolina Terán Parra

AÑO

2018



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL

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

Profesor Guía

Mgs. Pablo Xavier Molina Bravo

Autora

Andrea Carolina Terán Parra

Año

2018

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral, a través de reuniones periódicas con la estudiante Andrea Carolina Terán Parra, en el semestre 2018-2, 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".

Pablo Xavier Molina Bravo

Mgs. en Investigación Educativa

CI. 1706785118

DECLARACION DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral, de Andrea Carolina Terán Parra, en el semestre 2018-2, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Paulina del Carmen Muñoz Villacis

Mgs. en Gestión de Talento Humano

CI. 1706542816

Julio Andrés Bastidas Valencia

Mgs. en Dirección Estratégica

CI. 1710455328

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.”

Andrea Carolina Terán Parra

CI. 1721921284

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por ser mi fortaleza y por impulsarme a ser mejor cada día. A mis maestros, por guiarme y formarme para ser una gran profesional.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres y a mi hermana por siempre creer en mí y apoyarme en cada uno de mis pasos.

RESUMEN

La presente investigación tiene un enfoque mixto concurrente-correlacional, con predominancia cuantitativa con el propósito de determinar la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral con una muestra de alrededor de 24 a 30 personas de entre 25 a 40 años de edad de una institución de salud en la ciudad de Quito.

Para medir el nivel de inteligencia emocional se utilizó el test TMMS 24 (Traid Meta–Mood Scale) el cual es una versión reducida realizada en España por Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal del test TMMS 48 creada por Salovey y Mayer en 1990. A su vez, la satisfacción laboral, además de contar con datos de las evaluaciones realizadas en el último año, mediante la realización del grupo focal se obtuvo información cuantitativa acerca de la variable. De acuerdo con la bibliografía revisada acerca del tema, existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

La investigación contribuye a demostrar la relación y la influencia que tiene la inteligencia emocional, no solo en la satisfacción laboral, sino el nivel de adaptabilidad y el manejo de las relaciones sociales dentro de un lugar de trabajo.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation has a concurrent-correlational mixed approach, with quantitative predominance with the purpose of determining emotional intelligence and its relationship with job satisfaction with a sample of around 24 to 30 people between 25 and 40 years of age of an institution of health in the city of Quito.

To measure the level of emotional intelligence we used the TMMS 24 test (Traid Meta-Mood Scale) which is a reduced version carried out in Spain by Extremera-Pacheco and Fernández-Berrocal of the TMMS 48 test created by Salovey and Mayer in 1990. In turn, job satisfaction, in addition to having data from the evaluations carried out in the last year, through the realization of the focus group was obtained quantitative information about the variable. According to the literature reviewed on the subject, there is a relationship between emotional intelligence and job satisfaction.

Research helps to demonstrate the relationship and influence of emotional intelligence, not only on job satisfaction, but also on the level of adaptability and management of social relationships within a workplace.

Key words: emotional intelligence, job satisfaction.

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Justificación.....	3
3. Pregunta de Investigación.....	7
4. Objetivos	7
4.1 General.....	7
4.2 Específicos	7
5. Marco Teórico	8
5.1 Inteligencia.....	8
5.2 Las Emociones	9
5.3 Inteligencia Emocional	11
5.3.1 Factores de la Inteligencia Emocional	11
5.4 Satisfacción Laboral.....	13
5.5 La inteligencia Emocional, Liderazgo y Satisfacción Laboral	14
6. Hipótesis.....	16
7. Método	17
7.1 Diseño y Enfoque.....	17
7.2 Participantes	18
7.3 Recolección de datos.....	18
7.4 Pre validación del Instrumento.....	19
7.5 Procedimiento	20
7.6 Análisis de datos.....	21

8. Viabilidad.....	21
9. Aspectos Éticos.....	22
9.1 Autoreflexibilidad	23
9.2 Consecuencias de la Investigación.....	23
9.3 Autorización para el uso del test.....	24
9.4 Derechos de autor	24
10. Análisis de Estrategias de Intervención	24
10.1 Estrategias de intervención aplicadas al contexto ecuatoriano.	28
11. Cronograma	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	42

1. Introducción

Años atrás se relacionaba y se afirmaba que gran parte del éxito de una organización se debía tan solo al compromiso y a la motivación de su personal (Aguirre, Blanco, De Rivas, Herrero y Moreno, 2014, p. 588), sin embargo, en la actualidad se han ido rompiendo paradigmas acerca del mundo de las organizaciones.

Hoy en día las empresas han sufrido una serie de cambios, especialmente tecnológicos, por lo cual se han visto obligadas a realizar una serie de innovaciones a nivel interno con el fin de estar abiertas y preparadas, es importante resaltar que estos cambios han tenido un gran impacto de manera positiva a nivel empresarial ya que mediante ellos las organizaciones han ido transformando su pensamiento y se han dado cuenta de que no solo se necesita un gran manejo tecnológico sino que también se necesita reforzar las habilidades sociales y técnicas del personal ya que el trabajo demanda más equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos empresariales (Aguirre, Blanco, Camacho, Herrero y Moreno, 2014, p. 588).

Al hablar de habilidades sociales es necesario mencionar la importancia que ha tomado a nivel empresarial la inteligencia emocional, la cual ayuda a manejar de mejor manera las emociones, tanto propias como ajenas. Las personas que manejan dichas emociones pueden llegar a tener una mejor administración y mayor control de problemas, además las personas con inteligencia emocional desarrollada pueden relacionarse de mejor manera con su entorno humano y social. Es por ello que el potenciar y el poseer inteligencia emocional es de mucha importancia para las empresas modernas e innovadoras, especialmente a nivel de líderes (Fienco e Itúrburo, 2012, p. 30).

Gracias a dicha importancia se ha determinado que al conectar las emociones con las condiciones y necesidades intelectuales de un individuo se obtiene como resultado, ya sea positivo o negativo, una relación entre el desempeño y la satisfacción de los colaboradores en cuanto a su rendimiento a nivel laboral (Araujo y Leal-Guerra, 2007, pp. 134-135).

De acuerdo a varias opiniones de jefes de Recursos Humanos, el 70% de ellos respondió que dentro de las organizaciones se da más peso al aspecto técnico-profesional y que no hay equilibrio con el aspecto emocional de las personas (Fienco e Itúrburo, 2012, p. 20).

Con base a lo anteriormente mencionado, se plantea realizar esta investigación tomando en cuenta dos variables principales: 1. Inteligencia Emocional y 2. Satisfacción Laboral. La variable número uno permite establecer relaciones sociales satisfactorias integradas por pensamientos, sentimientos, y comportamientos; además de acuerdo a ellos, permitir establecer el nivel de desempeño y bienestar logrado por los colaboradores en su entorno laboral (Fernández-Rodríguez, 2013, p. 4).

Por otro lado, la variable número dos, de la satisfacción laboral, es la percepción emotiva del capital humano dirigida hacia el entorno organizacional en el que se desarrollan y el nivel de satisfacción que poseen de acuerdo a sus condiciones de trabajo, además de que permitirá medir e identificar los elementos o factores en los que se debe mejorar para lograr un mejor ambiente de trabajo (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009, p. 109).

Por tal motivo, ésta investigación busca determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Mediante la aplicación de instrumentos creados y aprobados anteriormente para las variables. Esto será de gran ayuda y de gran valor ya que mediante los resultados se podrán crear recomendaciones para que la organización mejore con la finalidad de tener mayor claridad de la importancia, tanto emocional como operativa de su capital humano.

El contenido de dicha investigación esta detallado de la siguiente manera:

Como primer punto se detalla lo relacionado a la justificación de la investigación con su respectiva revisión bibliográfica acerca de varios estudios realizados en diferentes países, en los cuales se encuentran aspectos importantes sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Como segundo

punto se desarrolla el marco teórico el cual contiene la explicación de cada una de las variables a tratar, ya sea sus definiciones, características, elementos y/o factores más importantes. Posterior a esto se detallan la pregunta de investigación de la cual nace la idea y el interés de realizar dicho estudio. Seguido de ella, se encuentran los objetivos a los que se quieren llegar mediante esta investigación, tanto el objetivo general como los objetivos específicos, sin dejar de lado el planteamiento de la hipótesis, la cual se pretende comprobar con los resultados que se obtengan al finalizar el estudio.

Como siguiente punto, se encuentra el marco teórico dentro del cual se detallan características importantes de la investigación tales como: el tipo de estudio a realizar, su diseño y enfoque, además se da a conocer datos sobre las personas que formarán parte de la muestra. Posterior a ello, se explica de qué manera se procederá para la recolección de los datos obtenidos.

Asimismo, este trabajo cuenta con un apartado destinado específicamente para la explicación del porque el uso del instrumento TMMS 24, de qué manera este instrumento ayuda para obtener los datos esperados en esta investigación, además de explicar su relevancia en cuanto al estudio de la inteligencia emocional.

De igual manera, se detalla el procedimiento y el análisis de datos que se manejará dentro del periodo de tiempo que llevará el estudio. Finalmente, se proponen estrategias para potenciar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral con el fin de garantizar bienestar psicológico y mejor desempeño en el trabajo.

2. Justificación

Actualmente, existe la percepción de que los colaboradores de la institución de salud muestran inconformidad con las relaciones laborales entre compañeros que están acompañadas por actitudes prepotentes y desconsideradas al momento de realizar sus actividades, así como también la dificultad de adaptarse a su lugar de trabajo, generando insatisfacción por

varias políticas que la institución ha puesto en marcha en los últimos meses lo cual ha perjudicado directamente a los colaboradores en cuanto a los beneficios que percibían dando lugar a un ambiente hostil e incómodo en el servicio de emergencia.

Es por ello, que realizar esta investigación es de suma importancia, puesto que se podrá determinar los factores que el personal considera importantes para mejorar, tanto a nivel interno como externo, así como en la atención brindada a sus pacientes.

En el pasado, lo más común dentro de las organizaciones era cumplir resultados a través de un modelo mecanicista, el cual se basa en la estandarización de procesos basados en protocolos y reglamentos altamente centralizados (McCaskey, citado en Cuarta y Marín, 2014, p. 157), sin embargo, hoy en día las empresas han dado un giro en cuanto a su modelo de liderazgo y estructura organizacional, dando mayor importancia a las habilidades conductuales y de relación dentro de un grupo de trabajo por parte de los colaboradores.

Dentro del ámbito laboral, la experiencia y la preparación académica de una persona es fundamental, sin embargo, en la actualidad se ha dado un valor importante a otros aspectos, entre ellos se encuentra la inteligencia emocional, la cual ha causado un gran impacto en el sector empresarial, por tanto, este análisis está enfocado a la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral dentro de una organización y su equilibrio con el objetivo de dar cumplimiento a metas y objetivos empresariales a corto y mediano plazo.

Según Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal (2005), Salovey y Mayer, mencionan que la inteligencia emocional es genuina y se basa en el control de las emociones, las mismas que contribuyen con la resolución de problemas y la adaptabilidad a un medio determinado que está en constante cambio. Se la considera también como una habilidad que se encarga de procesar información emocional para tener un mejor razonamiento y comprensión hacia los demás (pp. 67-68).

Asimismo, la inteligencia emocional puede ser aprendida. Según Goleman (2009) “desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el coeficiente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional”, ya que si un colaborador logra un ascenso, un factor importante puede ser el nivel de control de emociones, la cual puede influir en los demás colaboradores ya sea motivándolos o generando entusiasmo.

Gracias a que la inteligencia emocional puede ser aprendida, las personas pueden adquirir o desarrollar diversas capacidades, entre ellas se puede mencionar: el “autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, el autocontrol, el compromiso”, entre otras (Goleman, 2009, p. 4).

Desarrollar una adecuada inteligencia emocional es primordial, ya que es parte fundamental en el crecimiento de una organización. Gracias a ésta, se podrá implementar a nivel interno comportamientos eficaces y eficientes que influyan de manera positiva en el cumplimiento y consecución de resultados de la organización (Araujo y Leal-Guerra, 2007, p.134).

Por otro lado, el desarrollo de la inteligencia emocional podrá contribuir con un mayor compromiso organizacional por parte del colaborador, generando mayores beneficios como: creatividad, productividad en sus tareas, satisfacción laboral y los esfuerzos que se realizan para que la empresa sea más competitiva dentro del mercado (Sánchez, 2014, p. 86).

Al hablar de satisfacción laboral es inevitable no hablar de Herzberg, ya que clasificó en dos grandes grupos los aspectos laborales: extrínsecos o higiénicos e intrínsecos o motivadores. Los primeros tienen relación con el pago del salario, políticas empresariales, seguridad en el trabajo, etc. Con relación a los factores intrínsecos, tienen relación con el logro, el reconocimiento y la realización del contenido del trabajo (responsabilidades) (Islas, Ramírez y Tapia, 2009, p. 22).

Según Cañedo, Guerrero, Machado y Salazar (2009) mencionan que una buena gestión y administración de los aspectos antes mencionados, se podría

considerar como una ventaja competitiva de la organización, puesto que no solo mejoraría el entorno en donde la persona se desarrolla, sino también mayor productividad y calidad del trabajo realizado. Las organizaciones modernas generan sus propios medios para que su gestión organizacional sea reforzada, con el fin de crear y mejorar un clima organizacional, incentivando el optimismo, la cooperación y la confianza.

Dichas organizaciones lo que buscan es evitar el contacto con emociones negativas que no contribuyan con el progreso de la compañía y de sus colaboradores (Cañedo, Guerrero, Machado y Salazar, 2009). El hecho de crear un clima organizacional favorable, incentiva a los colaboradores y les da comodidad y satisfacción en su lugar de trabajo, siempre y cuando los cambios posibles a realizarse vayan de la mano con sus necesidades mediante intervenciones diagnósticas (Cañedo, Guerrero, Machado y Salazar, 2009).

Por otro lado, Pedro Rojas, en una publicación realizada en Senior Manager, menciona que la felicidad en el trabajo es sinónimo de productividad, obteniendo varios beneficios al sentirse cómodo en el trabajo ya que esto genera motivación y optimismo. El hecho de que un colaborador mantenga un buen nivel de satisfacción laboral provoca una mejor adaptación a los cambios y a un equipo de trabajo con menores probabilidades de error (Fienco e Itúrburo, 2012, p. 34).

El cuerpo directivo de las empresas cree que es necesario contar con personas que estén ligadas a los objetivos de la organización (Sánchez, 2014, p. 86), lo cual está directamente relacionado con la satisfacción laboral y el compromiso, puesto que si un colaborador logra dicho cumplimiento, tendrá una sensación de autorrealización y se planteará mejores metas a largo plazo.

Si bien es cierto, el compromiso nace de cada una de las personas que forman parte de la empresa, sin embargo, el hecho de llevar una gestión organizacional adecuada puede provocar cambios internos positivos. En tal virtud, la empresa es la encargada de gestionar que los colaboradores se

mantengan motivados, mantengan buenas relaciones y el desarrollo de identidad propia con la empresa (Sánchez, 2014, p. 86).

Estudios confirman que la medición de satisfacción laboral dentro de una organización es de vital importancia, ya que toma contacto con las experiencias, ya sean emocionales o de acuerdo a las condiciones de trabajo en las que se encuentre el capital humano (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009, p. 109).

Hoy en día, los investigadores actuales del trabajo, apoyados en el fundamento de la inteligencia emocional, confirman que el aspecto técnico-profesional debe incorporarse en los procesos de selección, capacitación y control de operaciones así como también los componentes que forman parte de la inteligencia emocional, con el fin de lograr un equilibrio en el trabajo sin de dejar de lado los aspectos emocionales del ser humano que alimentan su desarrollo profesional y personal (Fienco e Itúrburo, 2012, p. 35).

Por lo expuesto, se puede definir que el estudio de la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral es de gran importancia ya que están ligadas entre sí, siendo lo más relevante, determinar cuáles son los beneficios que podría provocar dentro de la empresa y en sus colaboradores.

3. Pregunta de Investigación:

¿La inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución de salud en Quito?

4. Objetivos:

4.1 General: Determinar si existe o no influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los colaboradores.

4.2 Específicos:

- Describir los elementos que conforman la inteligencia emocional de los colaboradores.

- Identificar qué dimensión de la Inteligencia Emocional tiene mayor impacto en la Satisfacción laboral.

5. Marco Teórico

5.1 Inteligencia

Previamente a la aparición del término inteligencia emocional, es importante conocer que es la inteligencia como tal. Según González (2011) la inteligencia es un término “que describe una propiedad de la mente en la que se relacionan habilidades tales como las capacidades del pensamiento abstracto, entendimiento, comunicación, aprendizaje y resolución de problemas”.

Al hablar de inteligencia, es necesario mencionar que ha sido estudiada por varios psicólogos. Dentro de ellos se encuentra Thorndike, quien estudió la existencia de varios tipos de inteligencia como: abstracta, mecánica y la social. Por inteligencia abstracta se refiere a la capacidad de manejar ideas y símbolos, por inteligencia mecánica se refiere a la habilidad de manejar objetos y finalmente, Thorndike define a la inteligencia social como la habilidad para manejar las relaciones humanas (Esteban, Molero y Saíz, 1998, p. 15).

Por otro lado, se encuentra Binet quien es considerado como el creador de la primera prueba de inteligencia, el cual la define “como un proceso psicológico superior medible” (Villamizar y Donoso, 2013, p. 409).

De igual manera, Cattell al trabajar con un modelo bifactorial, diferenció dos dimensiones generales de dicho término como es la inteligencia fluida que se asocia con las habilidades no verbales e independientes, como por ejemplo, la memoria de trabajo y la capacidad de adaptación, y la inteligencia cristalizada que se relaciona con el conocimiento de uno mismo, el conocimiento cultural y educativo del entorno (Villamizar y Donoso, 2013, p. 411).

Dentro de las teorías del desarrollo, Piaget ocupa un lugar importante porque considera que parte fundamental de la inteligencia es el nivel de

adaptación al entorno que requiere un equilibrio total, sin embargo, Piaget no considera a la inteligencia como algo innato, sino como algo que se va a desarrollar de manera gradual hasta la adultez, en donde interviene el factor de interacción con el medio (Villamizar y Donoso, 2013, p. 415).

Por otra parte, al hablar de inteligencia, no se puede dejar de lado a las teorías de las inteligencias múltiples en las cuales aparece Gardner, quien considera que una inteligencia “implica la habilidad necesaria para resolver un problema o para elaborar productos que son importantes en un contexto cultural” (Macías, 2002, p. 33).

La resolución de problemas es básicamente la creación de nuevos métodos o nuevas estrategias para resolver inconvenientes que se le presentan a la persona, mientras que el crear un producto importante para el contexto cultural quiere decir crear nuevas tecnologías que ayuden a mejorar el estilo de vida de las sociedades (Macías, 2002, p. 33).

Gardner propuso varios tipos de inteligencia como: inteligencia lingüística, lógica matemática, musical, inteligencia cinestésicocorporal, espacial y naturista que se asocia a la habilidad de comprender el mundo y la interacción con seres vivos, además de la inteligencia interpersonal e intrapersonal (Villamizar y Donoso, 2013, pp. 415-416).

Al hablar de inteligencia interpersonal se refiere a la capacidad que posee una persona para conocer su propio mundo; es decir, conocer e identificar sus propias emociones, sentimientos, sus fortalezas y debilidades. De igual manera al mencionar la inteligencia intrapersonal se habla de la habilidad de reconocer los sentimientos y emociones de los demás para un mejor nivel de adaptabilidad a un determinado ambiente (Macías, 2002, p. 35).

5.2 Las Emociones

Dentro de las dinámicas sociales, las emociones que experimenta un individuo juegan un papel muy importante. Autores como Fienco e Itúrburo

(2012) definen a las emociones como un estado afectivo innato de la persona hacia el ambiente en el cual se producen reacciones subjetivas influidas por la experiencia y el nivel de adaptabilidad, además se refiere a los estados internos del organismo como es su deseo y/o la necesidad que lo dirige.

Asimismo, Kemper (citado en Bericat, 2012) define las emociones como un tipo de “predisposición para participar en distintas clases de conductas biológicamente adaptativas caracterizadas por peculiares estados de excitación fisiológicas” con determinados sentimientos o estados afectivos.

Autores como Lawler define a las emociones como “estados evaluativos, sean positivos o negativos, relativamente breves que tienen elementos fisiológicos, neurológicos y cognitivos, al igual que Brody, quien mira a las emociones como aspectos motivadores “con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos” que pueden influir de manera positiva o negativa a nuestro bienestar (citado en Bericat, 2012, pp. 1-2).

Cada una de las emociones que una persona experimenta en un momento determinado tiene una funcionalidad que permite que un sujeto tenga reacciones conductuales adecuadas que beneficien tanto a su adaptación social como a su ajuste personal (Chóliz, 2005, p. 4).

Las emociones se clasifican en primarias y secundarias. Las emociones primarias hacen referencia a respuestas fundamentalmente fisiológicas y biológicas como el miedo, la ira, la depresión o la satisfacción, mientras que las emociones secundarias puedan nacer de la combinación entre las emociones primarias, las cuales están condicionadas a nivel cultural y social, éstas pueden ser: la culpa, la vergüenza, el amor, nostalgia o decepción (Bericat, 2012, p. 2).

Las emociones experimentadas por el ser humano no deben ser tomadas tan solo como una respuesta mecánica ante un estímulo, más bien necesitan una comprensión emocional que se refiere a la necesidad de identificar las causas generadoras del estado ánimo y los posibles comportamientos que se

puede llegar a adoptar como respuesta ante ellos (Extremera-Pacheco y Fernández- Berrocal, 2005, p. 70).

5.3 Inteligencia Emocional

En el siglo XX, Gardner en una de sus obras afirmó que no existe un solo tipo de inteligencia si no que ésta varía dependiendo del ser humano, quien puede poseer “inteligencias múltiples”. Fue este término que permitió definir y conocer a la Inteligencia Emocional (Trujillo y Rivas, 2005, p. 9), sin embargo, en el 2012, Goleman define a este tipo de inteligencia como la capacidad que tiene la persona para motivarse a sí mismo y el nivel de insistencia que tiene cada uno a pesar del sentimiento de frustración que pueda llegar a sentir, además de la capacidad de controlar impulsos, de relacionarse y de confiar en los demás.

El término inteligencia emocional ha tomado fuerza, especialmente dentro del ámbito de la administración. Se han entablado dos suposiciones, la primera de ellas se refiere a que la inteligencia es una capacidad única y general de la persona, mientras que la segunda menciona que se la puede medir mediante herramientas estandarizadas las cuales fueron válidas hasta el siglo XX (Trujillo y Rivas, 2005, p. 9).

5.3.1 Factores de la Inteligencia Emocional

Los factores fueron propuestos por Goleman, los cuales ayudan a definir a un buen líder en el trabajo. Dicho autor menciona que cada característica personal es importante ya que define a un tipo de líder diferente quien es importante en determinadas situaciones (López, s.f., p. 1). Las características o los factores más importantes que definen a un buen líder son:

Habilidades Sociales:

Es la capacidad de relacionarse con los demás y con sus emociones fortaleciendo habilidades comunicativas con el objetivo de lograr un acercamiento óptimo (García Fernández y Giménez Más, 2010, p. 45). Las

personas que tienen dichas habilidades sociales suelen ser auténticas, poseen mayor capacidad de liderazgo y eficacia interpersonal obteniendo así, mayor éxito en la realización de actividades (Goleman, 2012, p. 32).

Autoconsciencia:

Es reconocer las propias emociones, así como las fortalezas y necesidades de uno mismo. Las personas que poseen esta característica suelen llevar mejor sus vidas ya que comprenden como son los sentimientos reales de un individuo (Goleman, 2012, p. 31). Personas con autoconsciencia reconocen como afectan los sentimientos en el desempeño laboral y en las relaciones con los demás. También se relaciona con la motivación en el cumplimiento de metas y valores éticos de la vida diaria. Por esta razón, una persona que tiene desarrollada autoconsciencia, tiene la capacidad de diferenciar que quiere y para que lo quiere, lo que ayuda a ser firmes al momento de tomar una decisión (López, s.f., p. 2).

Autocontrol:

Es la capacidad de controlar los sentimientos y emociones que se pueden presentar en una persona; es decir, es la capacidad de conducir, controlar y manejar reacciones emocionales (Martin y Boeck, 2000, citados en Dueñas, s.f., p. 82), por ejemplo, la capacidad de una persona para tranquilizarse y dejar de lado los niveles de ansiedad, tristeza o irritabilidad con el fin de evitar consecuencias desfavorables y afrontar de mejor manera dichas emociones manteniendo un alto nivel de autocontrol (Goleman, 2012, p. 31).

Motivación:

Se refiere a la estimulación de un individuo para el cumplimiento de metas y la obtención de buenos resultados, generando mayor producción y eficiencia al desarrollar las actividades encomendadas dentro de la empresa (Goleman, 2012, pp. 31-32). Por otro lado, García Fernández y Giménez Más (2010) definen a la motivación como la capacidad de realizar cosas por medio de uno

mismo sin tener la necesidad de recibir motivación de factores ni agentes externos.

Empatía:

Se refiere a la comprensión de los sentimientos del otro. Dentro de la empatía suele darse un sentimiento altruista; es decir, la capacidad de procurar el bienestar de las personas en todos sus ambientes. Si se habla de una organización, se refiere a tener una mayor consciencia de los sentimientos y emociones de las personas que la conforman para mejorar las relaciones interpersonales dentro de la misma y contribuir con una mejora en el clima laboral (Goleman, 2012, p. 32).

5.4 Satisfacción Laboral

Es la forma en la que una persona se siente feliz y se establece en su trabajo. Es importante mencionar que cada colaborador es diferente, por ejemplo, para algunos de ellos la realización de tareas y su nivel de dificultad puede causar mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo, mientras que para otros, la rutina y el trabajo monótono o tareas sencillas y repetitivas tienen un gran impacto para no sentir una satisfacción laboral adecuada, además de variables como la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, las relaciones y la cohesión dentro de un grupo de trabajo (Zoraida y García, 2008, p. 191).

Autores como Robbins y Judge definen a la satisfacción laboral “como un pensamiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña” (2009, p. 83), sin embargo, la satisfacción laboral no solo depende de las condiciones en donde se desenvuelve el colaborador, sino también la personalidad, siendo un factor importante para que la persona se adapte y sienta mayor agrado hacia su trabajo (Robbins y Judge, 2009, p. 85).

Al hablar de la importancia de la personalidad en la satisfacción laboral, se recalca su relación con la motivación del personal. Existen varias teorías: Esta Maslow y su teoría de las necesidades, cuyo aporte es fundamental para

comprender cada una de las necesidades que debe satisfacer un individuo (Gallegos, Lara y Medina, 2008, p. 1218).

Autores como McClelland y su teoría de la motivación basada en tres necesidades, afirma que hay tres tipos de motivaciones para las personas: la necesidad de logro, afiliación y poder (Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo, 2013, p. 48). Las personas que desarrollan una gran necesidad de logro suelen buscar destacarse de los demás haciendo correctamente las cosas y disfrutan tomar responsabilidades. Asimismo, las personas con necesidad de afiliación tienden a preocuparse mucho por el estado de sus relaciones sociales, y finalmente, las personas con necesidad de poder quieren controlar a los demás, con fin de hacer las cosas que desean (Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo, 2013, p.48).

También se destaca el aporte realizado por Herzberg, en cuanto a la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, ya que dependerá en gran medida de dos factores: los denominados intrínsecos o motivadores los cuales se refieren específicamente al trabajo como tal; es decir, al contenido del trabajo y el reconocimiento que puedan recibir, y los factores que producen insatisfacción denominados como extrínsecos, que se refieren a las relaciones con un supervisor/jefe y con compañeros de trabajo, además del salario (Araya-Castillo y Pedreros-Gajardo, 2013, p. 48).

Por lo expuesto, la comprensión de estas expectativas ayudará a que la organización establezca una base sólida que permita satisfacer las necesidades de los colaboradores con el fin de asegurar su bienestar en el trabajo.

5.5 La inteligencia Emocional, Liderazgo y Satisfacción Laboral

Dichos términos se relacionan ya que su aplicación a nivel empresarial acarreará beneficios no solo para los trabajadores sino también, para los dueños y sus directivos (Fienco e Itúrburo, 2012, p. 107). Además, gracias a varios autores y a la realización de un estudio de carácter cualitativo en el año

2009 en México, teniendo como muestra a dos individuos (un participante era mexicano y otro extranjero) de empresas que se dedican a la construcción, remodelación y mantenimiento del hogar, se pudo evidenciar que factores como la motivación y el nivel de satisfacción de trabajadores dentro de una empresa son claves dentro del clima organizacional (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009). Un estudio realizado en España a enfermeras de salud mental en el año 2008 menciona que dentro de las organizaciones hay personas con emociones positivas y negativas las cuales causan un gran impacto en su desempeño y juegan un papel importante para sentir un mayor nivel de satisfacción en el trabajo (Perea, Sánchez y Fernández, 2008).

En tal virtud, se puede evidenciar la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, proporcionando información relevante dentro de la gestión administrativa actual, ya que solo se pensaba que era necesario contar con una persona que guíe a un equipo de trabajo y proporcione un sueldo justo a los colaboradores; sin embargo, se ha detectado la importancia que juega la inteligencia emocional, principalmente en las habilidades gerenciales con las que debe contar un líder (Fienco e Itúrburo, 2012, p. 39), las cuales se mencionan a continuación:

Tabla 1

Competencias del liderazgo

Competencia del liderazgo	Descripción
<u>Inteligencia emocional</u>	La capacidad del líder de percibir y expresar emociones, assimilarlas en el pensamiento, entender y razonarlas, regular las propias y las de los demás.
<u>Integridad</u>	La veracidad del Líder y su tendencia a traducir las palabras en hechos.

<u>Impulso</u>	La motivación interna del líder para perseguir objetivos.
<u>Motivación del liderazgo</u>	La necesidad del líder de socializar el poder para alcanzar objetivos del equipo o de la empresa.
<u>Confianza en sí mismo</u>	La creencia del líder en sus propias habilidades para liderar y alcanzar los objetivos.
<u>Inteligencia</u>	La capacidad cognitiva superior a la media que tiene el líder para procesar cantidades enormes de información.
<u>Conocimientos del negocio</u>	La comprensión que tiene el líder del entorno de la empresa para tomar decisiones más intuitivas.

Tomado de: McShane., y Von Glinow M., Liderazgo y recursos Humanos, 2006. Citado en Fienco, G., y Itúrburo, S. La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supplychain, 2012.

Si un líder cuenta con dichas competencias podrá enfrentarse a un ambiente estresante, cargado de emociones. Al ser controladas dichas emociones, el líder se focalizará totalmente en la realización de sus actividades dando mayor importancia a sus relaciones laborales, siendo más eficiente en su lugar de trabajo y tomando en consideración las necesidades de los colaboradores, obteniendo así, mayores niveles de satisfacción laboral (Jácome Ortega y Lapo Maza, 2015, p. 21).

6. Hipótesis:

A mayor nivel de inteligencia emocional, mayor satisfacción laboral.

7. Método

7.1 Diseño y Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque mixto, concurrente y correlacional, con predominio cuantitativo. Concurrente, ya que será realizada en un momento determinado y correlacional, porque medirá la relación entre dos variables: inteligencia emocional (IE) y satisfacción laboral (SL). La investigación se dividirá en dos fases:

Fase uno: Será cuantitativa. Se utilizará el test TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale de Salovey y Mayer, 1995), con el fin de medir el nivel de la IE. Tendrá un diseño no experimental ya que permitirá obtener datos de una población específica y en un momento determinado (Álvarez y Delgado, 2015, p. 28).

Fase dos: Será cualitativa. Se aplicará un grupo focal con diseño etnográfico basado en la observación no participante durante dos semanas acompañadas de una bitácora. Tiene como fin obtener datos sobre la percepción de los colaboradores acerca de los elementos o factores de SL que consideran importantes con la finalidad de verificar si se cumple o no con la hipótesis aludida anteriormente.

Gracias a las tendencias actuales de investigación se vio la necesidad de hacer dicho grupo focal ya que como menciona Patrón Cortés (2010) gracias a esta herramienta se puede enriquecer y fortalecer un estudio abordando y determinando diferentes dimensiones que no fueron tomadas en cuenta en los instrumentos de medición diseños y aplicados a los miembros de la muestra.

Es por ello que el hacer un estudio con enfoque mixto da mayor entendimiento e información acerca de las percepciones y experiencias de un grupo de trabajo. Mediante el grupo focal, específicamente para medir satisfacción laboral, se pueden abordar temas como el absentismo, rotación de personal, compromiso con la organización y temas de sindicatos ya que dentro de la institución de salud los colaboradores sienten un alto nivel de aceptación

y gran porcentaje de ellos, forman parte del sindicato de trabajadores (Patrón Cortés, 2010, pp. 32-33).

7.2 Participantes

El estudio se realizará en una institución de salud, ubicada en el Centro Norte de Quito con el personal de auxiliares de enfermería del servicio de emergencia, en un rango de edad entre 25 a 55 años, dentro del cual, fluctúan alrededor de 24 a 30 auxiliares. Para la fase uno, se tomará en cuenta a 12 o 15 personas (mitad de la muestra) para aplicar el test TMMS-24 a fin de obtener datos acerca de las dimensiones de la IE.

En la fase dos, participará la otra mitad de la muestra con quienes se realizará un grupo focal para conocer los factores que son importantes para sentirse motivado en su lugar de trabajo. La muestra es no probabilística e intencionada, ya que fue escogida de acuerdo a las características necesarias que requiere la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 176).

Tabla 2

Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<ol style="list-style-type: none"> 1. Auxiliares que forman parte del servicio de emergencia. 2. Personal del servicio de emergencia entre 25 y 55 años. 3. Personal que trabaje al menos un año ininterrumpido en el servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Auxiliares que no estén de acuerdo en ser parte de la muestra. 2. Personal que se reúse a firmar el consentimiento informado.

7.3 Recolección de datos

La confiabilidad y validez del TMMS 24 se comprobó en el 2015 para proporcionar indicadores sobre los niveles de la IE (Espinoza, Sanhueza,

Ramírez y Sáenz, 2015, p. 139). Está compuesto por 24 ítems, con una puntuación desde 1 (Nada de acuerdo) hasta 5 (Totalmente de acuerdo), el tiempo aproximado de aplicación es de 10 minutos. El TMMS-24 evalúa las tres dimensiones de la variable con un total de 8 ítems por cada una. Éstas son: Atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones (Fernández y Extremera, 2006, pp. 140-142).

Se pedirá a los participantes que valoren cada ítem en una escala de cinco puntos dependiendo el grado en el que se encuentren de acuerdo (Díaz-Vélez, Salazar-Flores y Saucedo-Chinchay, 2010, p. 19).

Con la segunda parte de la muestra se realizará un grupo focal, para obtener datos cualitativos que contribuyan, principalmente, con las condiciones de trabajo, elementos o factores en los que coincidan los participantes que son importantes e influyen para sentir SL dentro del medio en que se desarrollan.

7.4 Pre validación del Instrumento

En 1990 Salovey y Mayer junto con su grupo de investigadores crearon el test TMMS-48, “el cual fue resultado de una revisión sistemática de la literatura sobre factores esenciales para el funcionamiento emocional y social de las personas” (Espinoza-Venegas, Ramírez-Elizondo, Sáez-Carrillo y Sanhueza-Alvarado, 2015, p. 140). Mediante 48 ítems evaluaba la habilidad de atender, comprender y regular los estados emocionales del individuo (Extremera-Pacheco, Fernández-Berrocal, Mestre-Navas y Guil-Bozal, 2004, p. 217).

En 2004, en España se realizó una adaptación reducida de dicho test, llamada TMMS-24, realizada por un grupo de investigadores de Málaga, manteniendo la misma estructura que la escala original (Extremera-Pacheco, Fernandez-Berrocal, Mestre-Navas y Guil-Bozal, 2004, p. 217). Es el modelo más utilizado para la evaluación de los aspectos de la IE, ha sido utilizado en un 90% de publicaciones y estudios realizados (Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal, 2006, p. 140). Mediante 24 ítems permite obtener resultados de las tres dimensiones de la IE (8 ítems por cada factor): atención a

las sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones (Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal, 2006, pp. 140-141).

Para determinar su validez y confiabilidad, se contó con expertos del área de psicología y enfermería de la ciudad de Concepción, quienes evaluaron su contenido (Espinoza-Venegas, Ramírez-Elizondo, Sáez-Carrillo y Sanhueza-Alvarado, 2015, p. 141). Se tomó en cuenta a expertos de enfermería ya que se realizó una aplicación de 30 pruebas piloto a estudiantes, quienes mostraron comprensión de los ítems y de la puntuación del instrumento (Espinoza-Venegas, Ramírez-Elizondo, Sáez-Carrillo y Sanhueza-Alvarado, 2015, p. 141).

Su confiabilidad fue analizada a través del Alfa de Cronbach en donde la probabilidad de error fue de 0,5%; la validez fue analizada por medio factorial, que permitió comprobar si los factores expuestos en el test y las variables que lo conforman, tenían un nivel de concordancia (Espinoza-Venegas, Ramírez-Elizondo, Sáez-Carrillo y Sanhueza-Alvarado, 2015, p. 141).

El porcentaje de confiabilidad obtenido fue de 95%, asimismo se obtuvo un 85% de confiabilidad en los resultados para cada una de las dimensiones, en cuanto a la validez los ítems y las subescalas miden de manera homóloga las características para las cuales fue diseñado (Espinoza-Venegas, Ramírez-Elizondo, Sáez-Carrillo y Sanhueza-Alvarado, 2015, p. 144).

En conclusión, el TMMS-24 es importante para la realización de esta investigación ya que mediante él se podrá obtener datos relevantes acerca de las dimensiones de la IE y ayudará a conocer el nivel de IEP (inteligencia emocional percibida) de los colaboradores que forman parte de la muestra, y de esta manera causar impacto a nivel nacional, buscando una posible validación en la realidad ecuatoriana.

7.5 Procedimiento

El contacto con la muestra se realizó en octubre del 2017, acudiendo a la institución de salud. La investigadora seleccionó como muestra a auxiliares de

enfermería por referencias familiares y personales. Se explicó el tema, el tipo de investigación a realizar, el procedimiento y el tiempo de duración a las autoridades correspondientes, la cuales se mostraron abiertas en cuanto a la solicitud de acceso a datos de la evaluación de SL realizada en el último año. Finalmente, las autoridades proporcionaron el horario más oportuno para realizar dicha investigación.

Se planea tener contacto directamente con la muestra para explicar cada fase del estudio y las actividades en las que participarán, las cuales se llevarán a cabo solamente con una autorización previa (consentimiento informado).

7.6 Análisis de datos

- TMMS-24: Sumados los 24 ítems, clasificados de acuerdo a cada dimensión, los resultados se basarán de acuerdo a las diferencias entre hombres y mujeres establecidas dentro del test (Extremera y Fernández, 2003).

- Grupo Focal: Se utilizará una codificación abierta donde consten los elementos/factores más importantes y con mayor predominio dentro del grupo, los cuales irán de la mano con los resultados de la observación participante realizada.

- Integración de datos: Se realizará un informe final donde se compararán los resultados de las fases del estudio con los resultados de satisfacción laboral a los que se tuvo acceso.

8. Viabilidad

Para la realización de la investigación, se cuenta con el apoyo de las máximas autoridades de la casa de salud, ya que han tomado contacto con la investigadora gracias a la coyuntura de un familiar que trabaja en la institución; por ello, se tiene acceso al grupo que formará parte de la muestra del servicio de emergencia. En cuanto al tiempo, las autoridades proporcionaron los horarios rotativos que cumplen los auxiliares de enfermería, así como también las horas más adecuadas en donde se podrá aplicar el instrumento de

investigación. Es importante mencionar que las autoridades permitieron el uso de las instalaciones del servicio de emergencia para la aplicación del mismo.

Por otro lado, el tutor académico que contribuye con la realización de esta investigación, cuenta con vastos conocimientos en el área y la disponibilidad de tiempo para guiar al estudiante. Dentro del presupuesto de la investigación, se ha considerado los siguientes gastos: transporte y material requerido (test y fotocopias). Dichos gastos son mínimos ya que la investigadora tiene fácil acceso al transporte, el uso del test es gratuito y de fácil acceso. En cuanto a las fotocopias, el gasto ha sido solventado por la Casa de Salud en donde se realiza la investigación.

Es importante mencionar que el departamento de Talento Humano de la Institución de Salud proveerá resultados de la evaluación de satisfacción laboral del último año con el propósito de correlacionarlos con los de la inteligencia emocional. Se mantendrán reuniones de trabajo, en las cuales se analizará los resultados, se elaborará un plan de acción que busque la mejora del desempeño de los colaboradores y el seguimiento del mismo con el objetivo de satisfacer sus necesidades y garantizar un mayor nivel de bienestar en el trabajo de acuerdo a los recursos disponibles con lo que se cuenta.

9. Aspectos Éticos

Para la presente investigación se han tomado en cuenta importantes aspectos para su correcta aplicación. Al tratarse de personas mayores de edad deberán proporcionar la autorización mediante un consentimiento informado (anexo). Se procederá con la investigación únicamente con las personas que estén de acuerdo en formar parte de la muestra. La investigadora garantizará la confidencialidad y anonimato de los participantes, salvo que su vida o la de terceros corran peligro.

Las consecuencias de esta investigación serán constructivas; es decir, no hay respuestas “buenas o malas”. Lo importante es conocer el nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio

de emergencia de la institución de salud. Los resultados obtenidos, serán los insumos en cuanto a la claridad de los factores y/o elementos que son relevantes en el bienestar de un colaborador dentro de su lugar de trabajo al igual que el impacto que causan las emociones, tanto propias como ajenas, para la ejecución de su trabajo. La intención de esta investigación es que la institución analice el desarrollo de un programa de sensibilización para potenciar la importancia de la inteligencia emocional, con el fin de satisfacer las necesidades de los colaboradores en el trabajo, generar mayor compromiso y un mejor desempeño.

Los resultados finales de la investigación serán compartidos específicamente con la autoridad del servicio de emergencia. Para la recolección de datos, el instrumento que se utilizará es el TMMS-24, que al ser de uso libre no requiere la autorización de sus autores.

9.1 Autoreflexividad

Esta investigación ha sido desarrollada con el fin de mejorar la satisfacción laboral dentro de la institución, ya que el personal debe enfrentar situaciones difíciles en el ejercicio de sus funciones, por ejemplo, atender emergencias de pacientes que no siempre puede ser salvados. El objetivo principal es lograr automotivación, compromiso y resiliencia social, acompañada de satisfacción y efectividad. Tanto los colaboradores como la institución, lograrán un desarrollo personal y profesional que beneficiará el cumplimiento de actividades y el control de emociones en la toma de decisiones.

En la actualidad, la satisfacción laboral ha tomado fuerza, ya que se ha podido evidenciar que no solo son importantes los resultados cuantitativos de las empresas o instituciones, sino también los cualitativos, sobre todo la satisfacción del deber cumplido.

9.2 Consecuencias de la Investigación

Como una consecuencia positiva, los niveles de atención y manejo de emociones podrán ser llevados de mejor manera y como resultado de ello, los

colaboradores avistarán mayor bienestar y satisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo en las que se desarrollan, dando lugar al mejoramiento de las relaciones laborales entre compañeros y un ambiente laboral saludable para todos.

Una de las consecuencias negativas que puede presentarse, es que los resultados obtenidos de la investigación sean negativos, y esto ocasione tensión entre los colaboradores que formaron parte de la muestra y la autoridad del servicio de emergencia.

9.3 Autorización para el uso del test

El test TMMS-24 al ser de uso libre y de fácil acceso no requiere la autorización por parte de sus autores.

<http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/TMMS24%20con%20referencias.pdf>

9.4 Derechos de autor

La propiedad intelectual de los trabajos de titulación pertenecerá a la Universidad. En casos extraordinarios en los que el o los estudiantes tengan razones para solicitar que la propiedad intelectual les pertenezca, deberán solicitarlo a su Decano o Director, quién tratará el tema con la Vicerrectoría y la Dirección de Coordinación Docente. Se comunicará la respuesta al solicitante en un máximo de 30 días plazo. Los trabajos de titulación, de aceptarse el requerimiento, serán tratados como secreto comercial e información no divulgada en los términos previstos en la Ley de Propiedad intelectual.

10. Análisis de Estrategias de Intervención

Hoy en día, en las empresas y sus diferentes unidades, existe la denominada exigencia emocional en el trabajo, la cual es definida como la fortaleza emocional o destreza para afrontar distintas situaciones que exige una tarea profesional (Puelles, 2009, p. 178, citado en Martínez-Arias, 2010, p. 94).

Partiendo de la idea de que no todas las tareas profesionales demandan las mismas exigencias emocionales, es importante mencionar que los profesionales de la salud, de psicología, del trabajo social, cruz roja, entre otros, requieren desarrollar habilidades emocionales adecuadas, con el fin de cumplir sus tareas y obligaciones de manera óptima y satisfactoria (Martínez-Arias, 2010, p. 94).

Por esta razón, la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral ha sido un tema que ha causado un gran impacto a nivel empresarial en los últimos años, lo cual se puede evidenciar gracias a varios estudios realizados. A continuación, se detallan algunos de ellos, los mismos que han sido considerados para realizar la investigación.

En el hospital de Jaén-España, se realizó un estudio con dos objetivos principales. El primero de ellos, es determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral; y el segundo, analizar si mediante la inteligencia emocional percibida (IEP) se puede predecir el nivel de satisfacción laboral (SL) de profesionales de enfermería (Berrios-Martos, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón, 2006, párr. 1).

En este estudio se trabajó en una muestra de 180 personas. 46 de ellas eran hombres y 134 mujeres que trabajan como enfermeros y enfermeras de un hospital público. Comprendían un rango de entre 20 a 55 años de edad (Berrios-Matos, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón, 2006, párr. 11).

Los resultados ponen de manifiesto que una vez evaluadas las dimensiones de la inteligencia emocional (Atención a los sentimientos, Claridad emocional y Reparación emocional) y la satisfacción laboral (intrínseca, extrínseca y general), existe una relación positiva entre la satisfacción intrínseca y la reparación emocional al igual que entre la reparación emocional y la satisfacción laboral general (Berrios-Matos, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón, 2006, párr. 21).

Posterior a eso, al comprobar si mediante la IEP se puede predecir la SL, primero se estableció una variable sociodemográfica, tanto de la inteligencia emocional como de la satisfacción laboral, dando como resultado que la reparación emocional es la dimensión que mayor relación tiene así como también la satisfacción laboral general (Berrios-Matos, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón, 2006, párr. 22).

Otro estudio realizado, fue en la Universidad de Granada en España con el fin de evaluar si existe una relación entre la inteligencia emocional, el bienestar psicológico y la estabilidad emocional con una muestra de 65 estudiantes, 48 hombres y 17 mujeres, de entre 18 a 33 años de edad (Bermúdez, Álvarez y Sánchez, 2003, párr. 1).

Después de medir cada una de las variables, los resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y bienestar psicológico; es decir, que el bienestar psicológico se relaciona con el pensamiento constructivo global, emotividad, autoestima, tolerancia a la frustración y responsabilidad, de igual manera existe una relación negativa con aspectos como el pensamiento supersticioso, rigidez, suspicacia e intolerancia (Bermúdez, Álvarez y Sánchez, 2003, p. 29).

Asimismo, al realizar una correlación entre las variables de la inteligencia emocional y estabilidad emocional se pudo determinar una relación positiva entre el control emocional y el pensamiento constructivo global, emotividad, autoestima y tolerancia, por otro lado, se encontró una relación negativa con la rigidez, creencias irracionales e intolerancia (Bermúdez, Álvarez y Sánchez, 2003, p. 30).

La conclusión del estudio fue que, basándose en los resultados expuestos, la inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con el bienestar psicológico y la estabilidad emocional, lo cual contribuye a que una persona pueda sobreponerse frente a una situación de alta complejidad que se le presente (Bermúdez, Álvarez y Sánchez, 2003, p. 31).

De igual manera, en el año 2008, en la Universidad de Almería se realizó un estudio que tuvo como objetivo conocer el papel que desempeña la inteligencia emocional en la eficacia emprendedora que llegue a alcanzar un individuo. La muestra fue de 125 participantes, estudiantes universitarios de niveles superiores de la carrera de Relaciones Laborales de los cuales el 20% eran hombres y 80% de mujeres de edades comprendidas entre 18 a 64 años (Salvador, 2008, p. 70).

Como resultados, se obtuvo que si existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y la eficacia emprendedora; es decir, la dimensión de la IE que más se relaciona con la eficacia emprendedora es la atención emocional y con el factor denominado desarrollo de nuevos productos y oportunidades de mercado (Salvador, 2008, p. 70).

La conclusión a la que se llegó mediante dichos resultados, es que variables como la inteligencia emocional y sus dimensiones se relacionan de manera significativa en cuanto a la capacidad emprendedora de un individuo, lo que ayudaría a mejorar los resultados laborales mediante el desempeño y empleo de conocimientos (Salvador, 2008, p. 77).

Finalmente, en el 2010 se realizó un estudio en Chile con 17 profesores de 34 años de edad. Estuvo conformada por 24% de hombres y el 76% de mujeres, con el fin de conocer el nivel de funcionamiento de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional acerca de la satisfacción laboral (Cuadra-Peralta, Veloso-Besio, Moya-Rubio, Reyes-Atabales y Vilca-Salinas, 2010, p. 107).

En un periodo de tres meses se llevó a cabo un programa de intervención, basado en los conceptos básicos de la Psicología Positiva, la inteligencia emocional y de las habilidades sociales. El programa tuvo una duración de 12 sesiones las cuales comprendieron de 45 minutos cada una. Adicionalmente hubo dos sesiones, en las cuales se llevó a cabo la aplicación de los test para medir satisfacción actual (antes de empezar el programa) y la satisfacción

laboral (al finalizar el programa) (Cuadra-Peralta, Veloso-Besio, Moya-Rubio, Reyes-Atabales y Vilca-Salinas, 2010, pp. 107-108).

Los resultados obtenidos de este estudio fueron positivos ya que se determinó que este tipo de programas de intervención tuvo una gran acogida en los miembros de la muestra, debido a que puede influir en otros aspectos como en el clima laboral, el mejoramiento en el ambiente dentro de las aulas y muy probablemente, la más importante, en el desempeño de los docentes (Cuadra-Peralta, Veloso-Besio, Moya-Rubio, Reyes-Atabales y Vilca-Salinas, 2010, p. 109).

10.1 Estrategias de intervención aplicadas al contexto ecuatoriano.

Dadas las relaciones positivas que han sido expuestas entre la inteligencia emocional y las diversas variables mencionadas anteriormente, es importante destacar su influencia y su importancia a nivel laboral.

La presente investigación se realizará en una institución de salud de la ciudad de Quito que se encuentra ubicada en el sector centro-norte. El total de personas de dicha institución es de aproximadamente 2500 personas, sin embargo, en el área de emergencia, donde se va realizar el estudio, se cuenta con aproximadamente 200 personas, el 70% corresponden a mujeres y el 30% a hombres, quienes están distribuidos en tres turnos rotativos (mañana, tarde y noche).

Siendo así, las estrategias de intervención con las que se pretende trabajar son varias. El rol del psicólogo organizacional será importante, ya que realizará un proceso diagnóstico en el cual se pueda conocer las necesidades de los colaboradores para garantizar un desempeño eficaz dentro de la empresa. Para lograr la intervención en lo que respecta a la inteligencia emocional se plantea lo siguiente:

- a. Desarrollar talleres vivenciales de educación emocional, los cuales suponen conocer y reconocer las emociones que siente una persona, la

socialización, respeto hacia los demás y aprender a aceptarse a uno mismo (Aguaded-Gómez y Valencia, 2017, p. 176).

- b. Planificar un programa de formación y entrenamiento sobre las “habilidades sociales emocionales” a desarrollarse dentro del ámbito laboral, en el cual se pretende contar con el apoyo de personal capacitado para llevarlo a cabo (Augusto-Landa, Berrios-Matos, López-Zafra y Aguilar-Luzón, 2006; Extremera, Durán y Rey, 2005, citados en Salvador, 2008, p. 77).
- c. Elaborar carteleras informativas que contengan datos significativos y positivos acerca de mantener una buena inteligencia emocional, especialmente, en lo que respecta al trato y a la relación con el paciente.
- d. Brindar apoyo con los programas de intervención psicológica brindados por la unidad de seguridad y salud ocupacional al personal auxiliar del área de emergencia para manejar las posibles situaciones traumáticas a las que podrían estar expuestos (Martínez-Arias, 2010, p. 101).

El objetivo de proponer dichas estrategias, es potenciar la inteligencia emocional, realizar un trabajo en equipo junto con todo el personal del servicio de emergencia de la Institución de Salud; es decir, con el personal auxiliar, supervisores y directivos, con el fin de conseguir un bienestar psicológico acompañado del desarrollo de las habilidades emocionales de cada individuo (Toledo-Castillo y Salvador-Martínez, 2014, p. 49).

Un colaborador al desarrollar de manera correcta sus habilidades o competencias emocionales suele sentir mayor grado de satisfacción laboral y mayor eficiencia, lo cual influye, la mayoría de las veces, de manera positiva en cuanto a su productividad. Sin embargo las personas que no logran controlar su vida emocional se encuentran inmersos en guerras internas las cuales afectan a su capacidad laboral y a la falta de claridad en sus pensamientos (Gomà-Quintillà, 2009, p. 9).

Por otro lado, al hablar de satisfacción laboral, cabe mencionar su relación con la motivación que realiza la empresa hacia sus trabajadores. Para conseguir el éxito al trabajar la motivación del personal, es necesario que los

intereses empresariales o institucionales estén ligados a los personales, ya que esto ayudará a obtener una mayor integración y entusiasmo para alcanzar objetivos (Lope-Díaz, Reyna-Palomo y Hernandez-Iruegas, 2013, p. 8).

Si bien es cierto, el comportamiento humano es complejo y éste se ve afectado por varios factores externos, referidos a los procedentes del entorno que influyen directa o indirectamente en el individuo, los factores internos, nacen en la propia persona y pueden llegar a alterarse ante los demás (Lope-Díaz, Reyna-Palomo y Hernandez-Iruegas, 2013, p. 8).

Por esta razón las estrategias de intervención que se pretenden utilizar para trabajar en la satisfacción laboral, son las siguientes:

- e. Identificar los factores motivacionales que influyen en cada uno de los colaboradores, ya sea de acuerdo a sus personalidad, sus valores, su influencia social o su situación de trabajo en sí, las cuales, al ser manejadas de manera equilibrada, dan como resultado grandes beneficios organizacionales, garantizando estabilidad laboral y disminuyendo la tasa de rotación del personal (García-Rubiano y Forero-Aponte, 2013, p. 121).
- f. Fomentar la motivación y el trabajo en equipo en los colaboradores mediante un taller acerca de relaciones intrapersonales, en el cual se traten aspectos importantes como la comunicación, el compromiso, la sinergia y sobre todo acerca de la importancia de la empatía al momento de manejar o dirigirse al paciente.
- g. Implementar en el servicio de emergencia un programa de reconocimiento mensual hacia los y las auxiliares de enfermería, de acuerdo a los resultados de desempeño y manejo al paciente percibidos por parte de los líderes de dicho servicio.
- h. Elaborar un plan de incentivos no monetarios de manera grupal con el cual, se puede mejorar el desempeño del individuo. Dentro de este plan de incentivos se pondrá mayor atención al rediseño de las estaciones de trabajo, enriquecimiento de tareas, pero sobre todo, al cumplimiento de

metas y de resultados que como grupo se han alcanzado (Lope-Díaz, Reyna-Palomo y Hernandez-Iruegas, 2013, p. 14).

Al trabajar de manera continua y adecuada en los planes de incentivos, se podrá obtener grandes beneficios. Dentro de ellos tenemos: Aumento de volumen de producción, mayor estabilidad laboral y por ende, mayor compromiso con la empresa (Lope-Díaz, Reyna-Palomo y Hernandez-Iruegas, 2013, p. 10).

En conclusión, lo que se busca al trabajar en cada una de las estrategias propuestas es implementar poco a poco una cultura dispuesta al cambio, en donde todos los colaboradores del servicio de emergencia lleguen a percibir un mayor grado de satisfacción laboral enfocada, principalmente, en el manejo de emociones, pero, sobre todo, el mejoramiento de las relaciones laborales y en el trato al paciente.

11. Cronograma

Tabla 3

	ACTIVIDADES	SEMANA	DESCRIPCIÓN
1.	Contacto con la muestra	Semana 1	Se les explicará cada una de las etapas del estudio y se hará firmar el consentimiento informado.
2.	Etapas uno de la investigación	Semana 2 - 3	Se aplicará el test TMMS 24 a parte de la muestra.
3.	Análisis de Resultados	Semana 4 - 5	Se hará el análisis de los resultados obtenidos una vez aplicado el test.
4.	Etapas dos de la investigación	Semana 6 - 7	Se realizará el grupo focal con el fin de obtener información acerca de la satisfacción laboral

			y se pedirá acceso a los resultados de la evaluación de SL del último año.
5.	Análisis de Resultados	Semana 8 -9	Se codificará la información y se analizarán resultados.
6.	Reunión con docente guía	Semana 10	Una vez analizados los resultados, tanto de la fase uno, como de la fase dos, se procederá a la revisión de la misma con el docente guía.
7.	Elaboración informe final	Semana 11	Se realizará un informe final con los resultados obtenidos.
8.	Reunión con docente guía	Semana 12	Se mantendrá una reunión con el docente con el objetivo de revisar los datos a entregar y que el informe tenga una estructura y lenguaje adecuado.
9.	Entrega de resultados finales	Semana 13	Se entregará el informe final a la autoridad del servicio de emergencia de la Institución de Salud en Quito.
10.	Reunión con autoridad del Servicio de Emergencia	Semana 14	Se llevará a cabo una reunión con la jefa del servicio, con el fin de brindar una explicación personal acerca de los resultados obtenidos en el estudio.
11.	Contacto final con la muestra	Semana 15-16	Se tendrá un contacto final con la muestra para agradecer su participación y dar una pequeña realimentación del proceso.

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J., y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 14 (1). 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguaded-Gómez, M., y Valencia, J. (2017). *Estrategias para potenciar la inteligencia emocional en educación infantil: Aplicación del modelo de Mayer y Salovey*. Tendencias Pedagógicas. 30. Universidad de Huelva. Recuperado de [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaPotenciarLaInteligenciaEmocionalEnE-6164814%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaPotenciarLaInteligenciaEmocionalEnE-6164814%20(1).pdf)
- Aguirre, A., Blanco, L., Camacho, S., Herrero, M., y Moreno, B. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Psicología conductual*. 22 (3). Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Habilidadessocialesparalasnuevasorganizaciones.pdf>
- Álvarez, G. y Delgado, J. (2015). Diseño de estudios Epistemológicos. El estudio transversal: Tomando una fotografía de la salud y la enfermedad. 32 (1). 26-34. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Araujo, M., y Leal-Guerra, M. (2007). Inteligencia laboral y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales. Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela. 4 (2). Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf>

- Araya-Castillo, L., y Pedreros-Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales*, 4 (142). 45-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11 (3). 125-14. Recuperado de <http://aepcp.net/arc/01.2006%283%29.Becona.pdf>
- Bericat, E. (2012). *Emociones*. Universidad de Sevilla - España. Recuperado de <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf>
- Berrios-Martos, M., Augusto-Landa, J., y Aguilar-Luzón, M. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Scielo*, 15 (54), 30-34. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006
- Bermúdez, M., Álvarez, I., y Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe España y Portugal*, 2 (1), 27-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/647/64720105/>
- Cañedo, A., Guerrero, J., Machado, Y., y Salazar J. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Scielo*, 20 (4), 67-75. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: El proceso emocional*. 1ªed. [Versión Electrónica] Recuperado de <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Cuadra-Peralta, A., Veloso-Beso, C., Moya-Rubio, Y., Reyes-Atabales, L., y Vilca-Salinas, J. (2010). Efecto de una programa de Psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral actual y vital. *Revista Salud y Sociedad*. 1 (2). 101-112. Recuperado de <http://146.83.115.167/index.php/saludysociedad/article/view/748/630>
- Cuartas, J., y Marín, D. (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: Una revisión a los postulados contingentes y de laco- alineación estratégica. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 22 (1). 153-168. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90931814011.pdf>
- Díaz-Vélez, C., Salazar-Flores, R., y Saucedo-Chinchay, J. (2010). *Inteligencia emocional en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Lambayeque, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalEnEstudiantesDeMedicinaDeLaUn-4060224.pdf>
- Dueñas, M. (s.f.). *Importancia de la inteligencia emocional: Un nuevo reto para la orientación educativa*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:EducacionXXI-2BB75B2C-720F-A542-4DCE-43297DDB55B7/Documento.pdf>
- Espinoza-Venegas, M., Ramírez-Elizondo, N., Sáez-Carrillo, K., y Sanhueza-Alvarado, O. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 1 (39). 139-147. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf

Esteban, C., Molero, C., y Saiz, E. Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 30 (1). 11-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>

Extremera, N. y Fernández, P. (2003). *Inteligencia emocional y depresión. Encuentros en Psicología Social*. Recuperado de <http://emotional.intelligence.uma.es/pdfs/TMMS24%20con%20referencias.pdf>

Extremera-Pacheco, N., Fernandez-Berrocal, P., Mestre-Navas, J., y Guil-Bozal, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36 (2). 209-228. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80536203.pdf>

Extremera-Pacheco, N., y Fernández-Berrocal, P. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF61Modelo_de_Mayer_Salovey.pdf

Extremera-Pacheco, N., y Fernández-Berrocal, P. (2006). La investigación de la inteligencia emocional en España. *Ansiedad y Estrés* 12 (2-3), 139-153. Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf53Inteligencia_Emocional_en_Espana.pdf

Fernández-Rodríguez, M. (2013). *La inteligencia emocional. Revista de claseshistoria*. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocional-5173632.pdf>

Fienco, G., e Itúrburo, J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supplychain*. (1.ª ed.). [Versión electrónica]. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Documents/fienco.pdf>

- Gallegos, C., Lara, P., y Medina, A. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico de la empresa. *Revista de Administración Pública*, 42 (6), 1213-30. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- García-Fernández, M., y Giménez-Más, S. (2010). Inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador, 1ª ed.. [Versión electrónica]. Recuperado de [file:///C:/Users/ACR/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ACR/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408%20(1).pdf)
- García-Rubiano, M., y Forero-Apunte, C. (2013). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las adecuaciones estructurales. *En Psicogente*, 17 (31), 120-142. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277003534_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_como_determinantes_asociados_al_cambio_organizacional
- Gargallo-Castel, A. (s.f.). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Recuperado de [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCooperativas-2774951%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCooperativas-2774951%20(3).pdf)
- Goleman, D. (2009). *La inteligencia emocional en la empresa*. 1ª ed. [Versión electrónica]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/udlasp/reader.action?docID=3181908&query=goleman>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. 1ª ed. [Versión electrónica]. Recuperado de <http://www.perdiunserquerido.com/wp-content/uploads/2017/08/inteligencia-emocional-.pdf>

- Gomà-Quintilla, H. (2009). *Como desarrollar la inteligencia emocional*. Recuperado de <http://www.coachingparadirectivos.com/wp-content/uploads/2009/10/dossier-del-curso-inteligencia-emocional1.pdf>
- González, I. (2011). *La inteligencia*. 1ª ed. [Versión electrónica]. Recuperado de <http://bitacoramedica.com/wp-content/uploads/2011/07/La-Inteligencia.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición: [Versión electrónica]. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Islas, G., Ramírez, C., y Tapia, H. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 6 (4), 21-25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741831004.pdf>
- Jácome Ortega, M. J., y Lapo Maza, M. (2015). *Inteligencia emocional y liderazgo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/INTELIGENCIAEMOCIONALYLIDERAZGO.pdf>
- Lope-Díaz, L., Reyna-Palomo, C., y Hernandez-Iruegas. (2013). *Recursos Humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>
- López, M. (Comp.). (s.f.). *La inteligencia emocional que hace triunfar a las empresas*. 1ª ed. [Versión electrónica]. Recuperado de https://gpaq.upc.edu/formacio/doc/La%20inteligencia%20emocional_lectura%20obligat%C3%B2ria.pdf

- Macías, M. (2002). *Las múltiples inteligencias. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.* 10 (1), 27-38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301003.pdf>
- Martín-Cruz, N., Martín-Pérez, V., y Trevilla-Cantero, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro CIRIEC-España. *Revista de economía pública, social y cooperativa.* 66, 187-211. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/174/17413043009.pdf>
- Martínez-Arias, R. (2010). Exigencia emocional de trabajo en las unidades de intervención policial. *Psicopatología clínica, legal y forense,* 10(1), 91-128. Recuperado de <http://masterforense.com/pdf/2010/2010art6.pdf>
- Navarro, E., Linares, C. y Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana (España). *Rev. de la Construcción* 9 (1).4-16. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci_arttext&tlng=en
- Patrón Cortés, R. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral: una propuesta metodológica.* Universidad Autónoma de Campeche. Recuperado de <file:///C:/Users/VINICIO/Downloads/Libro.ClimaOrganizacionalySatisfaccinLaboral.Unapropuestametodolgica.RogerM.PatrnCorts.pdf>
- Perea Baena, J., Sánchez Gil, L., Fernández Berrocal, P. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Rev. Presencia.* 4 (7). Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras_de_salud_mental.pdf

- Rico-Rico, C. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo de Hendrie Weisinger. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 10 (2).101-104. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90910213>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13ª. ed. [Versión electrónica] Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. y Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*, 19 (2). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006
- Salvador, C. (2008). Impacto de la inteligencia emocional percibida en la autoeficacia emprendedora. *Boletín de Psicología*. 92. 65-80. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N92-4.pdf>
- Sánchez Hernández, I. (2014). *El compromiso laboral y el estrés en los empleados de bancos y cajas*. Recuperado de <file:///C:/Users/FAMILIAR/Downloads/Dialnet-CompromisoLaboralYEstresEnLosEmpleadosDeBancosYCaj-4765558.pdf>
- Toledo-Castillo, F., Salvador-Martínez, C. (2014). *Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Conferencia regional de organizaciones empresariales de Murcia. CROEM. Recuperado de [http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/\\$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf](http://www.croem.es/Web20/CROEMPrevencionRiesgos.nsf/702CD82C1E7AA01AC1257DDC00333D1C/$FILE/20-01-15%20Inteligencia%20emocional-revisada%20CROEM.pdf)

Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*. 15 (25). 1-16 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>

Villamizar, G., y Donoso, R. (2013). Definiciones y teorías sobre inteligencia. Revisión Histórica. *En Psicogente*. 16 (30). Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-DefinicionesYTeoriasSobreInteligenciaRevisionHisto-6113904.pdf>

Zoraida, C. (2008). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. Tesis Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/lib/udlasp/reader.action?docID=317591>

ANEXOS

ANEXO 1

Consentimiento Informado



Consentimiento de Participación de un Estudio

Yo, _____ he sido invitado a participar en un estudio denominado la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener información utilizada con fines académicos para la materia de Metodología de Titulación de la Universidad de Las Américas.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será confidencial.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma de Participante:

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Andrea Terán al teléfono 0983946123 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de las Américas, tel. 3981000.

ANEXO 2

TEST TMMS-24

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

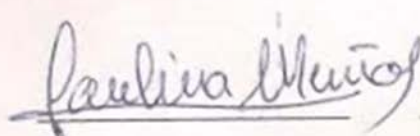
ANEXO 3**PRE-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

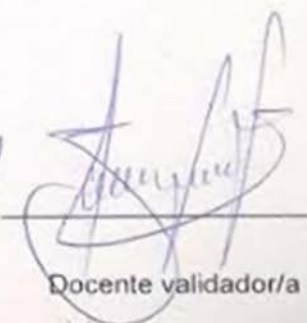
Quito, 09 de mayo de 2018

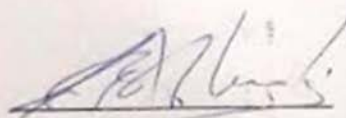
SOLICITUD PRE-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

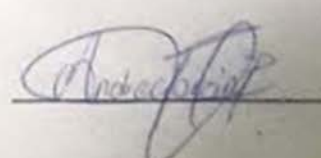
La presente tiene por objeto solicitar su colaboración para la revisión, evaluación y pre-validación del contenido de TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) el/la misma que será aplicada en el estudio denominado "La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicólogo/a mención Organizacional.

A continuación firman los presentes:


Docente validador/a


Docente validador/a


Tutor/a


Estudiante

ANEXO 4

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Atención a los sentimientos:** Es el grado en el que las personas creen prestar atención a sus sentimientos y emociones (Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal, 2006, pp. 74-75).
2. **Claridad Emocional:** Se refiere al nivel de cómo las personas creen percibir sus propias emociones (Extrema-Pacheco y Fernández-Berrocal, 2006, p. 75).
3. **Competencias Emocionales:** Son aquellas que se basan en una capacidad subyacente de la inteligencia emocional, capacidades que son vitales si las personas quieren aprender las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo (Goleman, 1999, citado en Toledo-Castillo y Salvador-Martínez, 2014, p. 41).
4. **Inteligencia Emocional:** Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás (Araujo y Leal-Guerra, 2007, p.136).
5. **Resiliencia Social:** Es el proceso de superar efectos negativos de la exposición al riesgo; es decir, es afrontar con éxito experiencias traumáticas y el evitar experiencias negativas asociadas a riesgo (Fergus y Zimmerman 2005, citado en Becoña, 2006, p. 128).
6. **Reparación Emocional:** Es la habilidad que posee un sujeto para manejar sus emociones negativas sustituyéndolas por emociones que lo ayuden a sentirse mejor (Berrios-Matos, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón, 2006, párr. 23).
7. **Satisfacción Extrínseca:** Se refiere a las recompensas monetarias; es decir, por medio de salarios e incentivos complementados por los méritos y programas de protección que puede recibir el individuo por parte de la organización (Martín-Cruz, Martín-Pérez y Trevilla-Cantero, 2009, p. 192).
8. **Satisfacción Intrínseca:** Se refiere a las recompensas del ambiente que percibe el colaborador que permiten crear un adecuado clima laboral,

facilitando la comunicación y fomentando nuevos comportamientos dentro del grupo (Slater y Narver, 1995, citado en Martín-Cruz, Martín-Pérez y Trevilla-Cantero, 2009, p. 192).

9. **Satisfacción Laboral:** Es el nivel en que la persona siente agrado por su trabajo, tiene tendencia al bienestar personal y laboral del colaborador (Judge y Hulin, 1993 y Spector, 1997, citado en Gargallo-Castel, s.f., p. 563).

ANEXO 5

PREGUNTAS GRUPO FOCAL

1. ¿Hace cuánto tiempo trabaja aquí?
2. ¿Cómo ha sido su experiencia laboral hasta el momento?
3. ¿Qué tan significativo es su trabajo?
4. A nivel de institución ¿Qué aspectos le gustaría que cambie o mejore?
5. ¿Cómo podría definir las relaciones con sus compañeros?
6. Al momento de dar su opinión dentro de su equipo de trabajo ¿se le hace fácil o difícil? ¿Por qué?
7. ¿Qué piensa acerca de las condiciones de trabajo en las que se desarrolla?
8. ¿Qué tan definidas encuentra usted las funciones y actividades que realiza a diario?
9. De acuerdo a las mencionadas, ¿Qué tan bien le pagan por el trabajo realizado?
10. ¿Con que frecuencia se siente estresad@ en su trabajo? ¿Por qué?
11. ¿Qué aspectos positivos podría destacar usted acerca del servicio de emergencia?

