

Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios



Influence of emotional intelligence on job satisfaction: Review of studies

Influência da inteligência emocional na satisfação no trabalho: Revisão de estudos

de la Cruz Portilla, Andrea Camila

Andrea Camila de la Cruz Portilla
delacruzcamila9@gmail.com
Universidad Mariana, Colombia

Revista UNIMAR
Universidad Mariana, Colombia
ISSN: 0120-4327
ISSN-e: 2216-0116
Periodicidad: Semestral
vol. 38, núm. 2, 2020
editorialunimar@umariana.edu.co

Recepción: 02 Marzo 2020
Aprobación: 21 Septiembre 2020

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/447/4471931003/index.html>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

Resumen: La inteligencia emocional es un concepto que ha cobrado especial importancia en las organizaciones, al ejercer influencia en la satisfacción laboral. El objetivo de la presente revisión de estudios fue determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral. Las bases de datos utilizadas fueron: Google Scholar, SciELO, Redalyc, Dialnet, Google libros, libros físicos, seleccionando un total de 52 referencias. Se retomó la teoría de Daniel Goleman para describir los componentes de la inteligencia emocional y la teoría de José Meliá y José Peiró para identificar las dimensiones de la satisfacción laboral. Se concluye que la inteligencia emocional contribuye a percibir y mantener una actitud positiva frente al trabajo y, por lo tanto, poseer una buena satisfacción laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral.

Abstract: Emotional intelligence is a concept that has become especially important in organizations, by exerting influence on job satisfaction. The objective of this review of studies was to determine whether emotional intelligence influences job satisfaction. The databases used were: Google Scholar, SciELO, Redalyc, Dialnet, Google Books, physical books, selecting a total of 50 references. Daniel Goleman's theory was revived to describe the components of emotional intelligence, and the theory of José Meliá and José Peiró to identify the dimensions of job satisfaction. It is concluded that emotional intelligence contributes to perceiving and maintaining a positive attitude towards work and therefore possessing good job satisfaction.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction.

Resumo: A inteligência emocional é um conceito que se tornou especialmente importante nas organizações, exercendo influência na satisfação do trabalho. O objetivo desta revisão de estudos foi determinar se a inteligência emocional influencia a satisfação do trabalho. As bases de dados utilizadas foram: Google Scholar, SciELO, Redalyc, Dialnet, Google Books, livros físicos, selecionando um total de 50 referências. A teoria de Daniel Goleman foi reavivada para descrever os componentes da inteligência emocional, e a teoria de José Meliá e José Peiró para identificar as dimensões da satisfação do trabalho. Conclui-

se que a inteligência emocional contribui para perceber e manter uma atitude positiva em relação ao trabalho e, portanto, possuir uma boa satisfação no trabalho.

Palavras-chave: inteligência emocional, satisfação do emprego.

1. INTRODUCCIÓN

Conforme las organizaciones van evolucionando en mercados cada vez más competitivos y proactivos, su entorno se transforma, provocando una atmósfera de inquietud debido a los constantes cambios que se presentan; por esta razón, como sostienen Vila y Aranda (2014), los líderes empresariales tienen la necesidad de diseñar e implementar diferentes estrategias que contribuyan a la competitividad de la empresa y, por supuesto, al bienestar laboral; las transformaciones en la cultura organizacional impulsan al individuo a relacionarse con un mundo diverso de seres humanos, en el que es importante identificar y comprender las propias emociones, para entender a los demás, lo que se denomina como inteligencia emocional.

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

A nivel teórico, se tiene en cuenta autores que han marcado trascendencia y han realizado una gran contribución del tema, de tal manera que, para el abordaje de la inteligencia emocional, se retoma el aporte del reconocido psicólogo estadounidense Goleman (1998), manifestando que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender los propios sentimientos y los sentimientos de los demás, y el motivar para manejar las emociones apropiadamente, tanto en sí mismos como en las relaciones humanas. Además del concepto, el autor describe cuatro componentes sobresalientes de la inteligencia emocional: el primero de ellos se denomina: autoconciencia; el segundo es la autorregulación; el tercero es la empatía y, finalmente, las habilidades sociales.

Correspondiente a la variable satisfacción laboral, se toma como referencia la teoría propuesta por Meliá y Peiró (1989), quienes han sido autores de numerosos estudios e, incluso, diseñaron un instrumento que mide con fiabilidad la satisfacción laboral y la establece por niveles. En cuanto a las dimensiones relevantes, en su teoría establecen las siguientes: la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, la satisfacción con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y, por último, la satisfacción con la participación.

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

A nivel práctico, el factor inteligencia emocional se ha ido desarrollando hasta que en la actualidad es muy aplicable a la organización; cada vez es más significativa la incursión de técnicas relacionadas con habilidades emocionales que se están convirtiendo en un modelo de gestión. Es así como esta innovadora cultura empresarial que se expande a nivel mundial, habla de proyectos en vez de empleo, de colaboradores en lugar de trabajadores y de gestores en vez de jefes. Por ende, los gestores son los que dan prioridad a recursos y técnicas relacionadas con las habilidades emocionales en la empresa (Steven, 2015).

La constante práctica de la inteligencia emocional en las empresas se debe a la existencia de una serie de beneficios; cuatro de los más importantes son:

- Mayor productividad. En el estudio desarrollado por García Sanz (2012), el 10 % de los trabajadores con un nivel mayor de inteligencia emocional rindieron mejor en sus labores, que aquellos con un nivel bajo.

Las ventas. La Revista Fortune (citada por García Sanz, 2012), demostró que los vendedores con un rango de inteligencia elevado lograban vender hasta un 50 % más que aquellos que no la poseían.

Estabilidad de los empleados. Según García Sanz (2012), muchas empresas han adoptado la inteligencia emocional para reducir la rotación, porque abarcan temas como manejo de estrés, autoconciencia y habilidades sociales. En la clasificación de la prestigiosa revista Fortune, una empresa fue capaz de reducir la rotación en un 67 %, con lo cual se calcula que se ahorró aproximadamente 30 millones de dólares.

La satisfacción laboral, considerada un elemento esencial, puesto que la inteligencia emocional incide en gran medida en este factor. De acuerdo con García Sanz (2012), en un banco en el que se redujo el personal en un 30 %, debido a la crisis económica, fue evaluado el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores que quedaron, para situarlos en los puestos de la estructura organizacional con base en los resultados; como consecuencia, el banco tuvo mejoras y los trabajadores mencionaron estar más a gusto en sus nuevos puestos

Bajo este entendimiento, se brinda un argumento acerca de la posible influencia que tiene la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, dado que, comprender al individuo en su lugar de trabajo, teniendo en cuenta sus emociones y capacidades, le da la posibilidad de percibir su contexto laboral como positivo y sentirse satisfecho frente a ello.

Las emociones son importantes en nuestra cotidianidad; gracias a ellas podemos adaptarnos y reaccionar ante cualquier situación. Para García Retana (2012), las emociones son acontecimientos que se dan a nivel biológico y cognitivo y derivan su importancia en términos sociales; son clasificadas en positivas cuando se acompañan de sentimientos agradables y se representan ante una situación beneficiosa y, en negativas, si se acompañan de sentimientos displacenteros y se manifiestan frente a algo negativo.

Es fundamental preguntarnos sobre la funcionalidad de las emociones; para Angona (2010), las emociones poseen tres funciones: la adaptativa, la social comunicativa y la motivacional. La primera se activa ante situaciones que implican peligro, daño o pérdida; la segunda se refiere a la capacidad de informar a otros de los estados internos; esto tiene significancia en las relaciones interpersonales; la tercera está directamente relacionada con el mundo de las emociones y se da gracias a una experiencia presente en cualquier actividad.

En este sentido y analizando la importancia de las emociones en nuestra cotidianidad, es significativo introducir un tema que ha adquirido especial relevancia en las organizaciones; se denomina inteligencia emocional, la cual ha tenido numerosas definiciones a lo largo de su historia; sin embargo, quien introduce el término al mundo empresarial es el psicólogo estadounidense Daniel Goleman (1998), manifestando que ésta es la capacidad para comprender los sentimientos propios y los sentimientos de los otros y de motivarnos para manejar acertadamente las emociones, tanto en sí mismas como en las relaciones humanas.

La inteligencia emocional ejerce una influencia en diferentes variables de la organización, en especial en la satisfacción laboral; frente a esto, Moral y Ganzo (2018) afirman que, en el marco laboral, la práctica de la inteligencia emocional contribuye efectivamente a la satisfacción laboral y a otras variables que representan las claves del éxito organizacional. Así, Cabello, Algarra, Díaz-Arrabal y Olmo (2015), dan a conocer que la satisfacción laboral está presente en las tendencias actuales de las habilidades emocionales; por tanto, la inteligencia emocional es un buen predictor de la satisfacción laboral.

Bajo esta concepción, desde el presente trabajo investigativo se tiene como objetivo, determinar según la literatura, si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización. Al corresponder a una investigación de carácter monográfico, se elaboró una recolección y posterior interpretación de diferentes documentos como: trabajos de grado y posgrado, artículos y libros. El tipo de investigación fue

descriptivo, pues se realizó una descripción con base en la literatura de cada una de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

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

Respecto a las fuentes, se empleó documentos científicos e investigaciones relacionadas con el objeto de estudio; las bases de datos tomadas fueron Redalyc, SciELO, Dialnet y libros impresos y libros en línea que refieren temas como la inteligencia emocional en las empresas y de satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo. En correspondencia con las técnicas de recolección de información, se elaboró una matriz en la cual estaban las investigaciones más relevantes y de principal utilidad para el presente estudio.

Con base en la literatura revisada, se esperaba que los resultados demostraran que existía una influencia entre la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, partiendo del hecho que las organizaciones que integran en su trabajo el componente inteligencia emocional, suelen incidir en diferentes variables asociadas al trabajo. Por tanto, es importante que las empresas consideren en su trabajo el elemento de inteligencia emocional, puesto que es una cuota para el éxito empresarial.

En cuanto a la estructura del documento, en primera instancia están los antecedentes que contribuyeron a la presente investigación, haciendo especial énfasis en las teorías que utilizaban los autores, así como la metodología empleada y los resultados de cada investigación. Acto seguido, se encuentra el planteamiento del problema con sus respectivas partes, que corresponden a la formulación y sistematización del problema, de las cuales derivan el objetivo general y los objetivos específicos, respectivamente. Luego sigue la justificación, en la cual está incluida la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral para la organización; se incluye la relevancia a nivel académico y profesional.

Después está el marco teórico en el que se expone las principales teorías de la inteligencia emocional y de la satisfacción laboral, haciendo especial énfasis en el postulado de Goleman en cuanto a inteligencia emocional y Meliá y Peiró en satisfacción laboral. Después se puede observar la metodología, que ya fue descrita.

El desarrollo de la investigación está dividido por capítulos; cada uno corresponde a cada objetivo específico del estudio. El primero se denomina 'Componentes de la Inteligencia Emocional aplicados a la organización'; el segundo, 'Dimensiones de la Satisfacción Laboral en la Organización'; el tercero, 'Vínculo entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en la Organización'. Finalmente, están las conclusiones y recomendaciones que se realizó conforme a cada objetivo postulado; además, se evidencia las contribuciones y limitaciones.

Inteligencia Emocional

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

Para Darwin (citado por Zerpa, 2009), la expresión emocional se basa en acciones que pueden ser directas o indirectas bajo estados mentales, para el fin de satisfacer algunas sensaciones. Dicho de otra manera, esta teoría manifiesta que la expresión emocional tiene un objetivo en la especie y permite satisfacer ciertas necesidades en el ser humano, lo que quiere decir que las emociones no solo son desarrolladas para ser expresadas, sino que sirven para otros fines. La relación que tienen con la evolución, tiene que ver con la función adaptativa a la que sirve la satisfacción de las necesidades. En la evolución, los organismos que tuvieron mejor adaptación

al utilizar la expresión emocional para la supervivencia, transmitieron su genética a sus descendientes. Zerpa (2009) describe los siguientes elementos de la teoría darwiniana de las emociones:

- Principio de hábitos útiles asociados, el cual manifiesta que los hábitos son útiles para satisfacer las necesidades; se hacen tan reiterados que se vuelven parte de la cotidianidad, sin ser conscientes de ello. Las expresiones emocionales específicas que tienen una relevancia adaptativa al ser útiles en un contexto particular, pueden manifestarse en circunstancias diferentes debido a su habilidad para adaptarse.

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

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

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

Finalizando con la teoría de Darwin que da una explicación acerca de la expresión emocional y sus principios, enseguida quien retoma algunos planteamientos de Darwin es Ekman (citado por Vivas, Gallego y González, 2007), quien manifestó que las expresiones faciales pueden ser reconocidas por diferentes culturas, lo cual les concierne un carácter universal; menciona que hay seis emociones básicas: miedo, tristeza, alegría, ira, asco y sorpresa; no hay cultura en la que estas emociones estén ausentes:

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

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

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

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

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

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

Una vez abordadas las bases principales de la inteligencia emocional que son las emociones, es momento de introducirse a su origen como tal. Según Trujillo y Rivas (2005) el primer autor que da una aproximación al concepto fue Galton en 1870, realizando estudios sistemáticos acerca de las diferencias individuales en la capacidad mental de las personas, empleando un método correlacional. Prontamente propuso un análisis estadístico para analizar los fenómenos mentales. Seguido a Galton, sostienen que Cattell en 1890 diseñó pruebas estadísticas con el fin de medir procesos mentales; fue uno de los primeros científicos que cuantificó un proceso mental. En este orden cronológico, para el año de 1905, el ministerio francés solicitó a Binet diseñar un instrumento que evaluase la inteligencia en los niños; en 1916 este instrumento tuvo algunos cambios elaborados por Terman, gracias a lo cual surge el cociente intelectual. Continúa Thorndike, quien propuso en 1920 la teoría de la inteligencia social desde la ley del efecto, precedente de la actual inteligencia emocional, además de la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica. Para la década de los treinta, Wechsler estableció dos baterías de prueba: una para niños, denominada WISC y otra para adultos, nombrada WAIS, pruebas muy utilizadas en la actualidad para evaluar el coeficiente intelectual en las personas.

En 1983 se publicó la teoría de las inteligencias múltiples, en la que se establecía siete tipos de inteligencia: auditiva musical, kinestésica-corporal, visual-espacial, verbal-lingüística, lógico-matemática; sin embargo, estos conceptos han ido evolucionando hasta realizar importantes aportes al mundo académico y empresarial (Gardner, 2011). A partir de la propuesta realizada por Gardner en cuanto a la inteligencia intrapersonal e interpersonal, en el año de 1990 surgió el concepto ya estructurado de inteligencia emocional, gracias a Mayer y Salovey (1997), pioneros líderes del tema, quienes plantearon el concepto de inteligencia emocional, así:

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

Aunque Mayer y Salovey estructuraron por primera vez el concepto de inteligencia emocional, a quien se le otorga el mérito de difundirlo a través de su obra dirigida al mundo empresarial fue al psicólogo estadounidense Daniel Goleman, quien ha realizado estudios a nivel mundial, demostrando sus beneficios en las organizaciones (Trujillo y Rivas, 2005). Según Goleman (1998) los componentes de la inteligencia emocional son: Conciencia de sí mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades sociales

Satisfacción Laboral

Para hablar de satisfacción laboral, se debe comprender inicialmente el término de bienestar, entendido como el nivel de satisfacción de las necesidades básicas que están inclinadas hacia diferentes esferas de la vida como, por ejemplo: salud, alimentación, vivienda, trabajo, educación, entre otros, que son indispensables en nuestro diario vivir. El bienestar social se refiere a factores como: mejora en la distribución del ingreso, incremento de empleo, mejores niveles de salud. El bienestar individual, por su parte, consiste en componentes sociales, psicológicos y espirituales.

De acuerdo con Aguilar, Magaña y Surdez (2010), el bienestar social e individual se encuentran estrechamente relacionados; la satisfacción laboral se sustenta gracias a tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía. Desde la psicología se analiza lo que perciben y piensan los colaboradores de su trabajo. El marco de recursos humanos se ha focalizado primordialmente en la búsqueda de beneficios y condiciones para que los trabajadores estén satisfechos y sean más productivos. La economía consiste en la evaluación de las variables del trabajo que componen la noción de satisfacción laboral.

Pérez (2011), adentrándose en la historia de la satisfacción laboral, manifiesta que quien inició realizando aportes al concepto fue Taylor en 1991 quien, gracias a su estudio en una compañía, observó que la satisfacción en el trabajo estaba asociada a los incentivos, apreciación y oportunidad de progreso dentro de la misma. También menciona que otra propuesta importante para el abordaje de la satisfacción laboral fue la de Elton Mayo en 1945, quien analizó que los efectos de las condiciones laborales, especialmente la iluminación, afectaban la productividad de los colaboradores. Estas investigaciones indicaron que los cambios relacionados con las condiciones aumentaron la productividad. No obstante, más adelante se descubrió que este aumento no era resultado de una transformación de las condiciones, sino que era resultado de la observación realizada hacia los colaboradores. De estos resultados, dice Pérez, Mayo concluyó que la interacción entre el individuo y su grupo era esencial para la satisfacción en el trabajo y la ubica incluso por encima de otras variantes que igualmente influyen, como la seguridad, estima, afiliación y logro. Estos hallazgos permiten evidenciar que las personas trabajan por algo más que la remuneración económica, lo que dio paso a la profundización de la satisfacción laboral.

Posteriormente, con el estudio de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, Happock afirmó en 1935 que la satisfacción con el trabajo hacía parte de la satisfacción en general y la asociaba con la habilidad de la persona para adaptarse a las circunstancias y llevar una comunicación efectiva con los demás, con el nivel socioeconómico y la preparación del individuo para el tipo de trabajo. En el año de 1953, Schaffer planteó que la satisfacción laboral en general cambia, dependiendo de las necesidades de la persona que pueden ser satisfechas (Pérez, 2011).

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

En este orden de ideas, el teórico Locke (1976) define a la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 1302). Por lo tanto, la satisfacción laboral, al ser un estado emocional resultado de una percepción, puede verse beneficiada o, en ciertos casos, perjudicada. En cuanto a las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral, Meliá y Peiró (1989) en su teoría establecen las siguientes: Satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, con las Prestaciones, intrínseca del trabajo.

2. METODOLOGÍA

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

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

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

En este punto nos permitimos aclarar que el presente estudio corresponde a una monografía; por ende, es resultado de una ardua búsqueda bibliográfica, estudiando una temática delimitada que se aborda de una manera lógica, cuyo resultado se desea transmitir. Una investigación de este tipo describe fenómenos, particularmente qué son, cómo se manifiestan y, por supuesto, cuáles son sus características o propiedades. Se describe el concepto de dos variables: la inteligencia emocional y la satisfacción laboral e, igualmente, se enfatiza en los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional; así mismo, con base en la revisión documental, se relata las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral. Posteriormente, conforme a toda la revisión realizada, se procede a describir el vínculo entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la organización.

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

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

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

Fuentes y Técnicas de recolección de información

Fuente. La revisión literaria que se realizó para esta monografía consistió en identificar aquellos documentos que podían ser útiles; para ello se buscó conjuntamente y por separado en la red, conceptos como: influencia o relación, inteligencia emocional, satisfacción laboral. A partir de esta identificación se dio paso a la selección de los documentos, la cual se hizo acorde con los ejes temáticos abordados. En este sentido, las fuentes

utilizadas fueron documentos científicos e investigaciones, relacionadas con el objeto de estudio. Las bases de datos exploradas fueron: Redalyc, SciELO, Dialnet. Además, se buscó en libros en línea que tenían como temas la inteligencia emocional en las empresas y satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo.

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

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

La quinta columna representa la metodología, enfatizando en aspectos tales como el enfoque, tipo y diseño de la investigación; además se describe la población, muestra y tipo de muestreo; conjuntamente, se resalta los criterios de inclusión y exclusión; finalmente, se representa los instrumentos empleados en cada una de las investigaciones expuestas en la matriz. En la sexta columna se visibiliza los resultados de cada uno de los antecedentes investigativos, resultados que, en la mayoría de estudios, están determinados por porcentajes o frecuencias estadísticas y, por último, en la séptima columna se ubica las conclusiones que se orientan de acuerdo con los objetivos formulados.

Capítulo I: Componentes de la Inteligencia Emocional aplicados a la Organización

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

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

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

Para comprender mejor el término, Goleman (1998) manifiesta que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender los sentimientos propios y los sentimientos de los otros, y de motivarnos para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en las relaciones humanas. A partir de este concepto, se puede interpretar que la inteligencia emocional es clave para adaptarse mejor en cualquier área de nuestra vida; tener un nivel apropiado de inteligencia emocional en el trabajo hace que nos sintamos en un ambiente propicio para desempeñar nuestra labor, puesto que poseer la capacidad de comprender las propias emociones, saberlas identificarlas y expresar en el lugar, en el momento, y con la persona adecuada, hace que los trabajadores tengan mayor posibilidad de sentirse satisfechos y ser cada vez más eficaces, lo que representa un beneficio para la organización, pues si está satisfecho en su área laboral, es factible que sea mayormente productivo (García y Giménez, 2010).

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

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

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

Modelo de Goleman. Un aporte con aplicabilidad al mundo de las organizaciones, estableciendo un modelo mixto de la inteligencia emocional; esto es, que combina dimensiones de personalidad y la automotivación con habilidades de regulación emocional. Este modelo fue tomado como guía para estructurar el cociente emocional, que no se opone a lo que tradicionalmente se conoce como coeficiente intelectual, sino que es un complemento entre ambos. El cociente emocional, llamado inteligencia emocional, está constituido por cinco componentes básicos: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y manejo de relaciones interpersonales (García y Giménez 2010).

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

TABLA 1
Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

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

Fuente: Goleman (1998).

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

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

A su vez el conocimiento de las propias emociones se divide en: “Conciencia emocional. reconocer las propias emociones y sus efectos. Autoevaluación precisa. Conocer las propias fortalezas y debilidades. Confianza en uno mismo. Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades” (Goleman, 1998, p. 22).

El segundo componente propuesto por Goleman en su teoría de inteligencia emocional es la “Autorregulación. Manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no

interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional” (p. 196).

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

- *Autocontrol.* Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos
- *Confiabilidad.* Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.
- *Integridad.* Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal
- *Adaptabilidad.* Flexibilidad para afrontar los cambios
- *Innovación.* Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información. (p. 22).

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

- “*Motivación.* Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten” (p. 196)
- *Motivación de logro.* Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- *Compromiso.* Secundar los objetivos de un grupo u organización.
- *Iniciativa.* Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- *Optimismo.* Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos. (p. 22).

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

- “**Empatía.** Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas; ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas” (p. 196).
- *Comprensión de los demás.* Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.
- *Orientación hacia el servicio.* Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- *Aprovechamiento de la diversidad.* Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.
- *Conciencia política.* Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo. (p. 22).

El último componente de la inteligencia emocional es:

- “**Habilidades sociales.** Manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo” (p. 196).
- *Influencia.* Utilizar tácticas de persuasión eficaces.
- **Comunicación.** Emitir mensajes claros y convincentes.
- *Liderazgo.* Inspirar y dirigir a grupos y personas.
- *Catalización del cambio.* Iniciar o dirigir los cambios.
- *Resolución de conflictos.* Capacidad de negociar y resolver conflictos.
- *Colaboración y cooperación.* Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
- *Habilidades de equipo.* Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas (p. 23).

Capítulo II: Dimensiones de la satisfacción laboral en la organización

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

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

Primero, se debe analizar la definición de satisfacción laboral:

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

A partir de esta definición se deduce que la satisfacción laboral es una actitud de la persona frente a su trabajo, que va moldeando, dependiendo del nivel de satisfacción laboral; es decir, que si el trabajador posee un nivel alto de satisfacción laboral, tiene actitudes positivas con la tarea realizada y con las relaciones interpersonales que maneja con su supervisor y compañeros, lo cual resulta beneficioso para la empresa puesto que hay mayor productividad y un excelente clima organizacional.

Es importante comprender que al estar más tiempo en el trabajo que en el propio hogar, es necesario manejar herramientas que permitan una actitud positiva como, por ejemplo, las habilidades sociales, entre las cuales están la comunicación asertiva, la empatía y las relaciones interpersonales, vitales para que haya una buena actitud frente al trabajo y satisfacción por parte del individuo.

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

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

Modelo de Meliá y Peiró. La satisfacción laboral constituye una dimensión propiamente actitudinal que ha ocupado un lugar central en la aplicación de diferentes cuestionarios, los cuales han sido diseñados a partir de las dimensiones de la satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989). A continuación, se presenta el modelo de satisfacción laboral de esta teoría:

TABLA 2
Modelo de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró

Dimensiones	Sub dimensiones
Satisfacción con la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ● Forma en que los superiores juzgan la tarea ● Supervisión recibida ● Proximidad y frecuencia de supervisión ● Apoyo recibido de los superiores ● Las relaciones personales con los superiores ● La igualdad y justicia de trato recibida de la empresa
Satisfacción con el Ambiente Físico	<ul style="list-style-type: none"> ● Entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo ● Limpieza ● Higiene y salubridad ● Temperatura ● Ventilación y la iluminación
Satisfacción con las Prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Grado en que la empresa cumple el convenio ● Forma en que se da la negociación ● Salario recibido ● Oportunidades de promoción y de formación
Satisfacción Intrínseca del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo ● Oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca ● Objetivos, metas y producción a alcanzar
Satisfacción con la Participación	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

Fuente: Meliá y Peiró (1989).

Tomando como referentes los valiosos aportes de Meliá y Peiró, la primera dimensión es:

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

La segunda dimensión se denomina: "*Satisfacción con el Ambiente Físico.* Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación" (p. 7).

La tercera dimensión de la satisfacción laboral se identifica como: "*Satisfacción con las Prestaciones.* Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación" (p. 7).

La cuarta dimensión de la satisfacción laboral es:

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

La última dimensión de la satisfacción laboral se denomina: “*Satisfacción con la Participación.* Se refiere a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea” (p. 7).

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

Este capítulo se orienta a establecer, conforme a la revisión de la literatura, el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización.

Para el desarrollo del objetivo se relaciona cada uno de los componentes de la inteligencia emocional, teoría propuesta por Goleman (1998) con cada una de las variables de la satisfacción laboral planteadas por Meliá y Peiró (1989).

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

Umaña (2015) determinó que cuando el personal sabe identificar lo que siente y lo comunica, esto influye en la satisfacción del mismo; por el contrario, se sienten insatisfechos cuando la comunicación no fluye apropiadamente, lo que afecta el desempeño laboral y, a su vez, perjudica a la organización a nivel económico y en su posicionamiento.

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

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

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

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

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

La anterior idea se contrasta con lo analizado por Muñoz, Villagra y Sepúlveda (2016), quienes refieren que el trabajador debe contar con la plena capacidad y facultad de reconocer sus propias fortalezas y debilidades de su labor y potenciar sus competencias a través de la actualización y formación continuada. Reconocer las propias fortalezas hace que se motive y trabaje aún más por potencializarse; identificar las debilidades hace que no vuelva a cometer errores que lo perjudican como trabajador y, a su entorno.

La ‘Conciencia de sí mismo’ se asocia con la ‘Satisfacción de la participación’, debido a que ésta incluye una autoevaluación precisa, que consiste en conocer las fortalezas y debilidades de sí mismo, gracias a lo cual puede participar en las decisiones que tome el grupo, especialmente si se identifica alguna falencia o dificultad que se puede suplir con algún aporte significativo gracias a las fortalezas que se posee entre todo el equipo. Según Fonseca e Ibañez (2020), combinar las habilidades y experiencias de los miembros del equipo es importante, puesto que ayuda a mejorar el desempeño y estimula los niveles de compromiso hacia metas en común lo que, a su vez, contribuye a la satisfacción laboral.

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

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

La ‘Autorregulación’ se asocia con la ‘Satisfacción con el ambiente físico’, puesto que se constituye por la confiabilidad, la cual se refiere a la integridad del trabajador; ciertamente, la preservación de la integridad depende de un ambiente físico apropiado en el que haya buena salubridad, temperatura, ventilación e iluminación. La integridad no solo se debe ver en su dimensión moral, sino que también es relevante realizar un aporte a partir del ambiente físico del colaborador.

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

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

García López (2010) declara que, si bien el cambio en sí mismo representa muchos retos, la organización requiere adaptarse con eficacia y rapidez para sobrevivir, pues la complejidad de cambio es una prueba compleja para todos los niveles de la organización; no obstante, cuando no se alcanza los objetivos, los costos pueden elevarse demasiado.

La ‘Autorregulación’ también se vincula con la ‘Satisfacción intrínseca del trabajo’, dado que requiere en gran parte del autocontrol indispensable en la organización, relacionado con la valiosa oportunidad en hacer

lo que a la persona le gusta o le apasiona, puesto que se requiere controlar las propias emociones cuando se hace algo por pasión; de lo contrario, podría traer graves consecuencias al dar prioridad a la emoción, por encima de la razón.

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

La 'Autorregulación' se asocia con la 'Satisfacción con la participación' en cuanto maneja un componente específico denominado integridad, en el cual se asume con responsabilidad las propias acciones, y esto se encuentra enlazado con participar en las decisiones de grupo, ya que al hacerlo se debe tomar las precauciones apropiadas con el fin de que no se pueda ver afectado el grupo. Esta participación requiere en gran medida de un sentido de responsabilidad, ya que se pone en juego la estabilidad de la organización.

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

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

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

La motivación se conecta con la 'Satisfacción con el ambiente físico', dado que tiene un componente fundamental denominado 'compromiso', especialmente el que se hace a la organización acerca de todos los aspectos que la rodean; entre estos está gestionar un ambiente físico adecuado, que cuente con todos los requerimientos necesarios para que se convierta en un espacio agradable de trabajo; contar con una buena temperatura, iluminación y ventilación, es un indicador de satisfacción en el trabajo.

Los factores que afectan el trabajo, igualmente repercuten en la motivación y rendimiento en el trabajo, y uno de los aspectos fundamentales es el espacio de trabajo, en el que se convierte el segundo hogar de los trabajadores puesto que pasan varias horas del día. Para motivar a los trabajadores hay muchas herramientas; sin embargo, una de las formas más apropiadas para hacerlo es adecuando y preparando el espacio de trabajo; entre las medidas que se debe acoger para acomodar el espacio están: correcta iluminación, mantener el espacio limpio, contar con buenas herramientas de trabajo, buena organización de archivos (Anónimo, s.f.).

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

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

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

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

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

Según Chain (2014), se debe tener en cuenta el esfuerzo que realizan los trabajadores, independiente de la posición que ocupen y ser muy consciente que detrás de una nómina y de una función en la empresa, hay personas con conocimientos y herramientas que son muy útiles para la organización; por eso, es necesario reconocer el esfuerzo y recompensarlo de alguna manera, en especial si se tiene en cuenta su participación.

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

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

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

Respecto al tema, Duque (2005) declara que es esencial mantener un servicio correcto que conduzca, por supuesto, a un resultado aceptable; se ocupa de lo concerniente a lo físico y, a la vez, se relaciona con la calidad con la que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción de servicio.

El componente de la motivación se vincula con la dimensión ‘Satisfacción con las prestaciones’, en tanto posee un subcomponente fundamental denominado ‘Aprovechamiento de la diversidad’, que se refiere a sacar ventaja de las oportunidades que brinda la organización, lo cual está directamente conectado con las prestaciones que se otorga, el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma como se presenta la negociación, el salario y las oportunidades de formación.

Frente a lo anterior, Maldonado y Perucca (2008) exponen que es fundamental incentivar la motivación en el trabajador, por medio de actividades que contribuyan a su desarrollo personal, ya que la falta o descuido de

ésta y, esencialmente, la falta de oportunidades, provoca evidentemente una falta de motivación y desinterés por parte de los colaboradores hacia su trabajo.

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

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

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

Con base en lo anterior, Vecino (2008) sostiene que los conocimientos, experiencia, pericia o habilidades de cada integrante del equipo son vitales para el desarrollo organizacional; de este modo cobra importancia la complementariedad, puesto que cada uno de los trabajadores realiza un aporte significativo que permite la consecución de los resultados esperados.

El quinto y último componente de la inteligencia emocional, 'Habilidades sociales' se conecta con la dimensión 'Satisfacción con la supervisión', en un sentido muy relevante, puesto que gracias a ellas se entabla emociones apropiadas en cualquier relación y se evidencia un buen liderazgo, visto como la capacidad de inspirar y dirigir a grupos y persona. Para establecer y mantener una relación saludable entre el supervisor y el colaborador, se debe ser consciente de que ninguna relación es perfecta; que en alguna situación puede haber dificultades; por lo tanto, es vital tener capacidades como resolución de conflictos, negociación y trabajo en equipo.

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

Las habilidades sociales están vinculadas directamente con la satisfacción con el ambiente físico, debido a que dentro de ellas se encuentra la canalización de cambio, comprendida como el iniciar o dirigir los cambios; en esencia, si en la organización existe un buen ambiente físico que satisfaga las necesidades del cliente externo e interno como, por ejemplo, tener una limpieza adecuada, buena temperatura, lugares ventilados y una iluminación apropiada, la empresa podrá funcionar muy bien.

Guevara (2015) refiere que la organización debe ser capaz de realizar cambios favorables, tomar la iniciativa correspondiente acorde con las necesidades, en las cuales está incluida la salud de los colaboradores, por lo que se incentiva el desarrollo de programas efectivos orientados a la promoción de salud. Si el trabajador se desempeña en un lugar en el que no está a gusto, esto repercutirá en un bajo desempeño, baja excelencia

operacional y ausencia de innovación. Además, se destaca que un espacio de trabajo que cumpla con todas las condiciones necesarias, promueve buenas relaciones interpersonales y no una competencia negativa.

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

Haciendo eco al pensamiento de Robert (2017), se parte de la premisa de que el trabajador debe tener un salario que cubra sus necesidades básicas; de lo contrario, ésta será la principal preocupación y el resultado de que no existan buenos niveles de satisfacción laboral. El realizar peticiones racionales y coherentes genera mejores herramientas para ser más competitivos, buena estabilidad laboral, flexibilidad de horarios, formación continuada, autonomía.

Las 'Habilidades sociales' se relacionan con la 'Satisfacción intrínseca del trabajo' dado que abarcan la resolución de conflictos, definida ésta como la capacidad de negociar y resolver las dificultades; también están la colaboración y cooperación al trabajar con otros en la consecución de metas en común. Todo, claramente, tiene que ver con la satisfacción intrínseca ya que, gracias a la resolución de conflictos se puede llegar a una estabilidad emocional que repercute en aspectos internos del ser humano. Se debe considerar la colaboración y cooperación, porque el apoyo de los demás influye en gran medida en lo que somos internamente en cuanto a lo que sentimos y pensamos.

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

El componente de 'Habilidades sociales' se relaciona con la dimensión 'Satisfacción con la participación', pues abarca un subtipo denominado 'Habilidades de equipo', que se refiere a la capacidad de crear sinergia colectiva en el logro de metas colectivas, lo que es indispensable en la participación de decisiones en el grupo de trabajo, departamento o sección. Gracias a las habilidades sociales se puede contribuir a las relaciones interpersonales, lo que a su vez genera un buen ambiente laboral y éxito en los proyectos realizados.

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

3. Conclusiones

Al retomar el objetivo general encaminado a determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral de la organización, los resultados permiten inferir que, en realidad, ésta tiene gran incidencia sobre la satisfacción laboral puesto que, comprender los sentimientos propios y los de los demás, genera una actitud positiva frente al trabajo y, a mantener unas buenas relaciones interpersonales.

Moon y Hur (2011) respaldan lo anterior, al afirmar que las personas con mayor inteligencia emocional pueden enfrentar de forma apropiada las situaciones que se les presentan en su lugar de trabajo y, como consecuencia, obtener mayores índices de satisfacción laboral, a diferencia de aquéllas que no la tienen.

Frente al objetivo general es probable evidenciar que, si un colaborador presenta un nivel elevado de inteligencia emocional, posea igualmente, un nivel alto de satisfacción laboral, como se evidenció en la

investigación de Yajamin (2012), en cuyos resultados se observó que, en los entrevistados con un elevado nivel de inteligencia emocional, también se daba una gran satisfacción en su área de trabajo.

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

Otra de las conclusiones a las que se llegó respecto al primer objetivo específico, es que los componentes de la inteligencia emocional son aptos y viables para aplicarlos a la empresa, pues resultan ser muy beneficiosos al contribuir en diferentes variables de la organización; no solo se habla de satisfacción laboral, sino de desempeño laboral, prácticas de liderazgo o clima organizacional.

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

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

De acuerdo con el tercer y último objetivo específico, que consistió en establecer conforme a la revisión de la literatura el vínculo entre los componentes sobresalientes de la inteligencia emocional y las dimensiones relevantes de la satisfacción laboral en la organización, se puede afirmar que existe relación entre estos dos componentes.

Las limitaciones que hubo en el presente estudio fueron principalmente la inexistencia de muchas investigaciones de modalidad monográfica o de revisión de estudios, puesto que la mayoría de investigaciones relacionadas con el tema fueron aplicables a contextos. Y, otra, que no se valoró el nivel de inteligencia emocional o el grado de satisfacción laboral a través de instrumentos estandarizados aplicables a una muestra, lo que dificultó demostrar la relación o vínculo entre las variables objeto de estudio a través de métodos cuantitativos.

4. Recomendaciones

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

Aplicar instrumentos previamente estandarizados que evalúen la inteligencia emocional en la organización, con el fin de proporcionar resultados que puedan ser interpretados a nivel cuantitativo y brinden una nueva perspectiva o aporte del tema.

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

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

Diseñar encuestas o entrevistas que permitan valorar apropiadamente el nivel de satisfacción de los trabajadores en cada nivel de la organización.

Utilizar métodos estadísticos que permitan analizar mejor el vínculo o relación entre los componentes de la inteligencia emocional con las variables de la satisfacción laboral, considerando estas recomendaciones, como la administración de instrumentos para medir la inteligencia emocional y encuestas o escalas para evaluar la satisfacción laboral.

5. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

REFERENCIAS

- Anónimo. (s.f.). Motivar mediante la adecuación del espacio de trabajo. Recuperado de <https://www.gestion.org/motivar-mediante-la-adequacion-del-espacio-de-trabajo/>
- Auz, V.F. y Polonia, A.M. (2014). *Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral en los colaboradores del área de canales del banco general Rumiñahui 2013* (Trabajo de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7843>
- Angona, A. (2010). *Psicobiología de la emoción. Las llamadas “emociones negativas”, desde un punto de vista adaptativo y evolucionista* (Trabajo de Grado). Universidad de la República. Montevideo, Uruguay. Recuperado de <https://sifp.psico.edu.uy/psicobiolog%C3%ADa-de-la-emoci%C3%B3n-las-llamadas-%E2%80%9Cemociones-negativas%E2%80%9D-desde-un-punto-de-vista-adaptativo-y>
- Ángel, L. y Monsalve, J. (2015). *Control de emociones en el trabajo, el juego de los sentimientos organizacionales* (Tesis de Especialización). Universidad de Medellín, Colombia. Recuperado de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2189/TG_EAG_90.pdf?sequence=
- Aguilar, N., Magaña, D. y Surdez, E. (2011). *Importancia de la satisfacción laboral* (Tesis de maestría). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Recuperada de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Cabello, E.M., Algarra, M., Díaz-Arrabal, P.R. y Olmo, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea*, 4(29), 200-205. <http://hdl.handle.net/10481/37148>
- Chain, S. (15 de junio de 2014). Técnicas de motivación y su implantación paso a paso [Blog]. Recuperado de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tecnicas-de-motivacion-y-su-implantacion-paso-a-paso/>
- De Miguel, M. (24 de mayo de 2016). Despertar la fuerza de la motivación [Blog]. Recuperado de <http://alquimiacoach.com/despertar-la-fuerza-la-motivacion/>
- De la Rosa-Navarro, M. y Carmona, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review* (26), 112-132.
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (2.ª ed.). México: Pearson Educación.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Erazo, M. (2006). *Motivación en el trabajo para mayor productividad* (Trabajo de Grado). Universidad de la Sabana, Chía, Colombia. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4451/131083.pdf;sequence=1>
- Equipos & Talentos. (28 de octubre de 2016). ¿Cómo usar la empatía para ser un mejor líder? 7 maneras en las que la empatía ayuda a dirigir equipos de trabajo [Blog]. Recuperado de <http://www.gref.org/nuevo/artic>

- Fonseca, J.E. e Ibañez, K.D. (2020). *TeamWork Company capacitaciones en trabajo en equipo para empresas medianas y grandes en el área de imprentas en Bogotá D.C.* (Trabajo de Grado). Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24776>
- Gamboa, E.J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García López, J. (2010). El cambio organizacional: sus problemas potenciales y la planeación como estrategia para minimizarlos. Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2010a/jmgl.htm>
- García, M. y Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral, Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52.
- García Sanz, V. (2012). *La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables* (Trabajo de Grado). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- García Retana, J. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Educación*, 36(1), 1-24.
- Gardner, H. (2011). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica* (Trad. María Teresa Melero). España: Paidós Ibérica.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (Trad. Fernando Mora y David González). España: Editorial Kairós S.A.
- Guevara, M. (2015). *La importancia de prevenir los riesgos laborales en una organización* (Trabajo de Grado). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6499/ENSAYO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). Santa Fe, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industry and organizational psychology*. Chicago: Editorial Rand McNally College.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1997). ¿Qué es inteligencia emocional? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.) *Desarrollo emocional e inteligencia emocional: Implicaciones para educadores* (pp. 3-31). Nueva York: Basic Books.
- Maldonado, P. y Perucca, P. (2008). *La motivación de los empleados en organizaciones con planes de desarrollo* (Trabajo de Grado). Universidad de Chile. Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/maldonado_p/sources/maldonado_p.pdf
- Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.1.11155>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. DOI: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, (5), 59-74.
- Mercado, R. (2013). La responsabilidad ética en la toma de decisiones dentro de la organización. *Sincronía*, (64), 1-12.
- Muñoz, J., Villagra, C., y Sepúlveda, C. (2016). Proceso de reflexión docente para mejorar las prácticas de evaluación de aprendizaje en el contexto de la educación para jóvenes y adultos (EPJA). *Revista Folios*, (44), 77-91.
- Moon, T. & Hur, W-M. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, And Job Performance. *Social Behavior and Personality. An International Journal*, 39(8). DOI: 10.2224/sbp.2011.39.8.1087
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación - hacia un modelo integrador* (Tesis de Maestría). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Portales, C., Araiza, Z. y Velarde, E. (2011). *La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Coahuila, México. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci_n_Laboral_y_Rotaci_n_de_Personal.pdf
- Prado, C. (2014). El adecuado manejo de conflictos y procesos de negociación, como contribución a la mejora del ambiente laboral y sus resultados (Ensayo). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13066/ENSAYO%20FINAL%20CLAUDIA%20OLIMPA%20PRADO%20PE%D1A.pdf?sequence=1>

- Prieto, Z. (2015). Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan (Ensayo). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/.../PrietoCocomaZoniaPatricia2015.pdf...>
- Robert, C. (17 de abril de 2017). Ocho peticiones de los trabajadores a la empresa que no tienen que ver con el sueldo [Blog]. Recuperado de <https://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/ocho-peticiones-de-los-trabajadores-a-la-empresa-que-no-tienen-que-ver-con-el-sueldo>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (5.^a ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8.^a ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- San Martín, S. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia, como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, 58(2), 11-38. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71208-7](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71208-7)
- Steven, J. (13 de enero de 2015). Ventajas de aplicar la inteligencia emocional en la empresa [Blog]. Recuperado de <https://www.codigonuevo.com/sociedad/ventajas-aplicar-inteligencia-emocional-empresaTMMS-24.Instrucciones>
- Taboada, M. (9 de noviembre de 2010). Con pasión se puede alcanzar las metas más difíciles y crear una buena marca personal [Blog]. Recuperado de <https://www.soymimarca.com/con-pasion-se-pueden-alcanzar-las-metas-mas-dificiles-y-crear-una-buena-marca-personal/>
- Trujillo, M. y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15 (25), 1-16.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral* (Trabajo de Grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>
- Vecino, J. (19 de noviembre de 2008). Importancia del trabajo en equipo en la organización [Blog]. Recuperado de https://degerencia.com/articulo/importancia_del_trabajo_en_equipo_en_la_organizacion/
- Vera, V. y Ortiz, S. (2016). Matriz de consistencia metodológica. *Ciencias Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 4(8). DOI: <https://doi.org/10.29057/esh.v4i8.318>
- Vila, J. y Aranda, M. (18 de septiembre de 2014). Por qué la inteligencia emocional es clave en la gestión empresarial [Blog]. Recuperado de <https://retos-directivos.cae.es/por-que-la-inteligencia-emocional-es-clave-en-la-gestion-empresarial/>
- Vivas, M., Gallego, D. y González, B. (2007). *Educación de las emociones* (2.^a ed.). Río de Janeiro, Brasil: Producciones Editoriales. C.A.
- Yajamin, N. (2012). *¿Cómo la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral del personal que labora en la Coordinación Senior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EPPETROECUADOR, de la ciudad de Quito?* (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1395/1/T-UCE-0007-16.pdf>
- Zerpa, C. (2009). Sistemas emocionales y la tradición revolucionaria en psicología. *Summa Psicológica UST*, 6, 113-123.