



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Tema:

“Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de la Empresa Coral Hipermercados”

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

Autora: Michelle Gabriela Hickel Bravo.

Director: Máster Esteban Cañizares Abril.

Cuenca - Ecuador

2014

Dedicatoria

Quiero dedicar mi proyecto de graduación a mis padres, a mis tres hermanos y a mis amigos y amigas más cercanos; quienes constantemente me han estado apoyando de diferentes maneras y expresándome su amor en sus formas más personales y únicas.

Michelle

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por haberme mostrado el valor tan sublime que tienen la gracia, el amor y la sabiduría en la vida de un ser humano.

A mi Director de Tesis: Esteban por su tiempo, dedicación y motivación constante durante la elaboración de este proyecto.

A mis padres por su total apoyo durante mi vida universitaria.

A los directivos de Coral Hipermercados, en especial a Juan Pablo, por la apertura y la confianza que me permitieron llevar a cabo este proyecto.

A Andrés, Jefe de Recursos Humanos de Coral Hipermercados, quién logró encontrar espacios para apoyarme en este proyecto.

A mi prima Natalie, por su tiempo y acompañamiento en la parte práctica.

A los miembros de mi tribunal: Mario y Ananda por la motivación y apoyo.

A mi ex profesor Pablo, quién de la manera más desinteresada me brindó una mano oportuna en la parte del análisis.

A mis profesores y compañeros de aula, quienes pusieron retos, color y risas a toda la vida universitaria.

Resumen

El presente documento comprende un estudio investigativo llevado a cabo con una muestra de trabajadores de la Cadena de Almacenes “Coral Hipermercados” ubicados en las ciudades de Guayaquil y Cuenca; donde se examinó el nivel de correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, ambos de gran importancia aunque hasta el momento considerados de manera aislada, tanto para los procesos de selección de personal como para la evaluación de clima laboral.

La muestra incluyó a 201 trabajadores de la empresa quienes fueron sometidos a la aplicación del Test de Inteligencia Emocional de Tolley & Wood, 2007 y de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró 1998 cuyos respectivos datos recolectados fueron sometidos a análisis estadístico.

Los resultados obtenidos corroboraron la hipótesis al manifestar altos niveles de asociación entre ambas variables cuando fueron evaluadas a nivel global.

ABSTRACT

This document presents a research study conducted with a sample of workers from “Coral Hipermercados” a chain of stores located in the cities of Guayaquil and Cuenca; in which the level of correlation between the variables of Emotional Intelligence and Job Satisfaction was examined. Both variables are of great importance; however, up to now they have been considered in isolation either for recruitment processes or for working environment evaluation.

The sample included 201 employees who were subjected to the application of Tolley & Wood, (2007) Emotional Intelligence Test and Meliá Peiro (1998) Job Satisfaction test. The collected data was subjected to statistical analysis.

When globally assessed, the results corroborated our hypothesis of the existence of high levels of association between variables.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas e Ilustraciones	viii
Introducción General	1
Prólogo	3
Capítulo 1. Inteligencia Emocional	4
1.1 Introducción	4
1.2 Antecedentes teóricos	4
1.3 Importancia del Equilibrio Emocional en las Relaciones Laborales	6
1.4 Competencias	8
1.5 Inteligencia Emocional vs. Coeficiente Intelectual	9
1.6 Inteligencia Emocional en las Empresas	12
1.7 Otras Investigaciones Científicas acerca de la Inteligencia Emocional	12
1.8 Conclusión	16
Capítulo 2. Satisfacción Laboral	17
2.1 Introducción	17
2.2 Bases Teóricas	17
2.3 ¿Qué es Motivación?	19
2.3.1 Tipos de Motivación	20
2.3.1.1 Motivación Extrínseca	20
2.3.1.2 Motivación Intrínseca	22
2.3.2 Las Teorías Motivacionales	24
2.3.2.1 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow	24
2.3.2.2 Teoría de la Motivación Higiene de Frederick Herzberg	25
2.4 Relación entre Motivación y Satisfacción	26
2.5 La Satisfacción Laboral	26
2.6 Satisfacción y Rendimiento	27
2.7 Otras Investigaciones Científicas sobre la Satisfacción Laboral	28
2.8 Relación entre Inteligencia Emocional (IE) y Satisfacción Laboral (SL)	32
2.9 Conclusión	34
Capítulo 3. Metodología	35
3.1 Introducción	35
3.2 Hipótesis	35
3.3 Variables Dependiente e Independiente	35
3.4 Materiales y Métodos	36
3.4.1 Tipo de Estudio	36
3.4.2 Sujetos de Estudio y Criterios de Inclusión y Exclusión	36
3.4.2.1 Criterios de Inclusión	36
3.4.2.2 Criterios de Exclusión	36

3.4.3 Cálculo de la Muestra	36
3.4.4 Características de los Participantes	37
3.4.5 Instrumentos de Medición	41
3.4.5.1 Encuestas de Datos demográficos	41
3.4.5.2 Test para medir la Inteligencia Emocional	42
3.4.5.3 Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral	45
3.4.5.4 Modificaciones Aplicadas	46
3.4.6 Aplicación de Pruebas	48
3.4.7 Análisis estadístico de Variables	50
3.5 Conclusión	52
Capítulo 4. Informes y Resultados	53
4.1 Introducción	53
4.2 Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral	53
4.3 Análisis de Correspondencias	57
4.3.1 Prueba de Chi-cuadrado	57
4.3.2 Análisis de Correspondencias: Inteligencia Emocional Global y Satisfacción Laboral Global	58
4.3.3 Análisis de Correspondencias: Autorregulación y Satisfacción Laboral Global	61
4.3.4 Análisis de Correspondencias: Autoconciencia y Satisfacción Laboral Global	63
4.3.5 Análisis de Correspondencias: Motivación y Satisfacción Laboral Global	65
4.3.6 Análisis de Correspondencias: Empatía y Satisfacción Laboral Global	67
4.3.7 Análisis de Correspondencias: Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral Global	69
Conclusiones Generales	71
Recomendaciones	78
Referencias Bibliográficas	80
Referencias Electrónicas	84
Anexos	86

ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1. Cantidades y porcentajes de todos los empleados (universo)	36
Tabla 2. Criterios utilizados para calcular el tamaño de la muestra	37
Tabla 3. Datos demográficos correspondientes a la muestra	37
Tabla 4. Cantidades y porcentajes de los empleados por almacén (muestra)	38
Tabla 5. Número total y porcentajes de los participantes de cargos medios y bajos	39
Tabla 6. Número total y porcentajes de los participantes a nivel de jefatura	39
Tabla 7. Componentes evaluados en el Test de Inteligencia Emocional	42
Tabla 8. Directrices de evaluación para cada aspectos del Test de Inteligencia Emocional	43
Tabla 9. Criterios de evaluación para la obtención de los niveles globales del Test de Inteligencia Emocional	44
Tabla 10. Escala de valores para los niveles de Satisfacción en el Test de Satisfacción Laboral	45
Tabla 11. Cantidad total de participantes según sus niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral	56
Tabla 12. Valores obtenidos en base a las Pruebas chi-cuadrado	57
Tabla 13. Valores correspondientes al valor propio, inercia, chi-cuadrado, significación, proporción de inercia y confianza para el valor propio de las dimensiones de Inteligencia Emocional Global y Satisfacción Laboral Global	58
Tabla 14. Valores de las columnas de masa, puntuaciones para cada dimensión, inercia y contribución para los niveles de Inteligencia Emocional	59
Tabla 15. Valores de las columnas de masa, puntuaciones para cada dimensión, inercia y contribución para los niveles de Satisfacción Laboral	59
Tabla 16. Cantidad total de los participantes distribuidos por sus niveles Autorregulación y Satisfacción Laboral	61
Tabla 17. Valores de la masa para las categorías de Autorregulación y Satisfacción Laboral	61
Tabla 18. Cantidad total de los participantes distribuidos por sus niveles Autoconciencia y Satisfacción Laboral	63
Tabla 19. Valores de la masa para las categorías de Autorregulación y Satisfacción Laboral	63
Tabla 20. Esta tabla representa la cantidad total de los participantes distribuidos por sus niveles Motivación y Satisfacción Laboral	65
Tabla 21. Valores de la masa para las categorías de Motivación y Satisfacción Laboral	65
Tabla 22. Cantidad total de los participantes distribuidos por sus niveles Empatía y Satisfacción Laboral	67
Tabla 23. Valores de la masa para las categorías de Empatía y Satisfacción Laboral	67
Tabla 24. Cantidad total de los participantes distribuidos por sus niveles Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral	69
Tabla 25. Valores de masa para Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral	69

Gráfico 1. Distribución en porcentajes de los participantes separados por cargos ...	40
Gráfico 2. Porcentajes de distribución correspondiente al estado civil de los participantes	41
Gráfico 3. Número de participantes según los niveles de Inteligencia Emocional Global	53
Gráfico 4. Porcentaje de participantes según sus niveles de Inteligencia Emocional Global	54
Gráfico 5. Número de participantes según sus niveles de Satisfacción Laboral Global	54
Gráfico 6. Porcentaje de participantes según sus niveles de Satisfacción Laboral Global	55
Gráfico 7. Cantidad total de los participantes distribuidos por sus niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral	56
Gráfico 8. Cantidad de participantes agrupados por nivel de Inteligencia Emocional versus niveles de Satisfacción Laboral	57
Gráfico 9. Relación de correspondencia entre los valores de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral	60
Gráfico10. Relación de correspondencia entre los valores de Autorregulación y los niveles de Satisfacción Laboral	62
Gráfico11. Relación de correspondencia entre los valores de Autoconciencia y los niveles de Satisfacción Laboral	64
Gráfico12. Relación de correspondencia entre los valores de Motivación y los niveles de Satisfacción Laboral	66
Gráfico13. Correlación de correspondencia entre los valores de Empatía y los niveles de Satisfacción Laboral	68
Gráfico14. Relación de correspondencia entre los valores de Habilidades Sociales y los niveles de Satisfacción Laboral	70

Introducción General

El mundo emocional, inherente a los seres humanos ha motivado a varios investigadores como John Mayer, Peter Salovey, Daniel Goleman, David Rayback, Richard Handley, Reuven Bar-On entre otros, a enfocar su atención en cada uno de los aspectos que conforman lo que se denomina Inteligencia Emocional en razón de dar a conocer una perspectiva distinta sobre las competencias que determinan en mayor grado los niveles de adaptación y felicidad de las personas en sus diferentes facetas.

Stephen P. Robbins en su libro *“Comportamiento Organizacional”* (2004), aclara las diferencias entre los términos: afectos, emociones y estados de ánimo. A los afectos los describe como “una gama extensa de sentimientos que experimenta la gente; siendo este un concepto genérico que abarca tanto emociones como estados de ánimo”. Por su parte, las emociones “son sentimientos intensos que se dirigen hacia algo o alguien”; y por último, “los estados de ánimo son sentimientos menos intensos que las emociones y que carecen de estímulos contextuales”.

En la misma obra, Robbins señala que, en efecto, “las mujeres expresan más las emociones que los hombres; ya que las mujeres experimentan las emociones más intensamente y expresan más a menudo emociones positivas y negativas, excepto la ira.”

Sin embargo, esta afirmación genera controversia frente a la posición de Goleman, quien afirma que “en base a un análisis de inteligencia emocional, se descubrió que las mujeres en promedio tienen mayor conciencia de sus emociones, pues demuestran más empatía y son más aptas para las relaciones interpersonales. Los hombres por su parte son más optimistas, seguros de sí mismos, se adaptan con más facilidad y manejan mejor el estrés.” (Goleman, 1995), por lo tanto, en función de la inteligencia emocional total, no habría diferencia entre los sexos.

En este sentido, es plausible inferir que según la capacidad de manejo emocional que experimente un individuo al interactuar con otras personas y situaciones, se podría determinar el éxito o el fracaso de los objetivos que tal individuo desea alcanzar.

Como se ha mencionado brevemente las emociones forman parte importante del mundo individual y colectivo de una persona, las mismas que lo acompañan a lo largo de su vida y es por esto resulta relevante enfocar esta investigación en una adecuada

comprensión sobre la parte emocional de un empleado en correspondencia al efecto que potencializa la satisfacción o insatisfacción del mismo dentro de un entorno laboral o institucional.

Por su parte, “la satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples variables en el escenario del trabajo. La persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si la tarea es muy sencilla y rutinaria. Se pueden identificar otras variables asociadas a la tarea y su satisfacción por ejecutarla. Entre otras: la relación con el supervisor, relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, criterio propio para tomar decisiones, estímulos visuales del ambiente, decoración, nivel e intensidad de la luz, autonomía, cohesión de grupo y centralidad del trabajo” (ver Días & García, 2008).

Para Maslow (1954, 1959,1970), Schaffer (1953) y Roe (1956) se resaltan las necesidades humanas y considera la satisfacción laboral como una mera respuesta de naturaleza afectiva. Es decir que podemos ubicar la satisfacción laboral en tres áreas: como una emoción, como una necesidad o como un afecto. Lo que sería central es la interpretación particular que cada empleado formula sobre su afán de satisfacción, ya que lo puede recibir como algo agradable. En las últimas décadas se ha visto la satisfacción en el trabajo como una serie de actitudes respaldadas por ciertos estilos de vida que son propulsores de una mayor producción. Estudios realizados al respecto han demostrado que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción en el trabajo y una higiene mental más saludable Kirchmeyer (1992); (Muchinski, 1985); Naisbit, (1978); Weiner(1980); Judge(1993); Pérez(2004), (ver Días & García, 2008).

En el aspecto empresarial otro investigador que implantó cambios significativos lo fue (Fayol, 1949). Este estableció que los factores como el mejoramiento en el ambiente, métodos de trabajo, períodos de descanso y menos horas de trabajo eran medios para reducir la fatiga y la monotonía. Incluyó mayores salarios, mediante el sistema de incentivos financieros, mejores relaciones del trabajo y manejo adecuado de solución de problemas, tanto situaciones internas como externas que afectaban a los trabajadores. Se encontró con esto que fortalecían las actitudes positivas hacia el trabajo. De manera que quedó establecido que el fenómeno del trabajo va más allá de realizar unas tareas. Fayol en sus investigaciones y al presente se sostienen como parte de la satisfacción laboral. Las características positivas tales como: condiciones

placenteras del trabajo y en particular, las que enriquecen ese trabajo hace que la tensión laboral se perciba como menos agobiante. En cambio, las características de insatisfacción en el ambiente de trabajo crean tensión (ver Días & García, 2008).

Prólogo

Historia de la Organización

La Empresa Gerardo Ortiz surgió en la ciudad de Cuenca en el año de 1963, cuando Don Gerardo Ortiz, reconocido comerciante y transportista local, adquirió una abacería ubicada en el “Mercado Mayorista 10 de Agosto”. Vendiendo abarrotes, Don Gerardo y Doña Carmen, su esposa, ganaron la confianza de sus clientes y con ello la satisfacción de éstos por sentirse bien servidos. En 1975, son sus hijos quienes le dan un vuelco a sus negocios. Tras ponerse al frente, Patricio, Ángel y Rosita Ortiz, incursionaron en la industria formando varias empresas. Gracias a su visión y deseos de expansión, hoy en día son ellos quienes dirigen el tercer grupo comercial e industrial más grande del Ecuador, Gerardo Ortiz e Hijos.

Actualmente la cadena de Hipermercados del Grupo Ortiz, lo conforman:

- Coral Sucre constituido en el año 1991 en la ciudad de Cuenca.
- Coral Centro constituido en el año 2000 en la ciudad de Cuenca.
- Coral Guayaquil constituido en el año 2003 en la ciudad de Guayaquil.
- Coral Rio constituido en el año 2004 en la ciudad de Cuenca.
- Coral Tarqui constituido en el año 2008 en la ciudad de Cuenca.
- Coral Monay constituido en el año 2010 en la ciudad de Cuenca.

CAPÍTULO 1

Inteligencia Emocional

1.1 Introducción

El vocablo *emoción*, proviene del latín *emotio*, que según el diccionario de la Real Academia Española, se refiere a: 1. f. “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”; 2. f. “interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo”.

Goleman explica en su libro sobre Inteligencia Emocional (1995), que poseemos dos mentes, “una que piensa y otra que siente”. La mente racional sería la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes (conciencia, reflexiva, capacidad de analizar y meditar); y la mente emocional, que representaría otro sistema de conocimiento, impulsivo, poderoso y a veces ilógico.

Cabe mencionar que la inteligencia emocional no significa simplemente ser simpático ya que en ciertos momentos se puede requerir enfrentar directamente a alguien para hacerle ver una verdad importante. Tampoco significa dar rienda suelta a los sentimientos en sus múltiples manifestaciones, sino por el contrario, expresarlos adecuada y oportunamente según sea el caso y las circunstancias que se presenten (Goleman, 2009).

1.2 Antecedentes teóricos

Fueron John Mayer y Peter Salovey quienes desarrollaron el concepto de Inteligencia Emocional (IE) para explicar por qué algunas personas parecen ser más "emocionalmente competentes" que otras. Estos autores desarrollaron el constructo de la Inteligencia Emocional en razón de concebir la diferencia sobre las discrepancias observadas en la competencia emocional entre diferentes sujetos. Dicho constructo tiene como raíz el concepto de Inteligencia Social de Thorndike (1920), quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Por su parte en 1983, Gardner publica "*Frames of Mind*", donde reformula el concepto de inteligencia a través de la teoría de Inteligencias Múltiples. De esta manera, Gardner sostiene que poseemos siete tipos distintos de inteligencia, cada una de ellas relativamente independiente de las otras, estos siete tipos son: inteligencia lingüística, inteligencia lógico-matemática, inteligencia musical, inteligencia kinestésica-corporal; inteligencia espacial; inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal; estando estos dos últimos tipos de inteligencia muy relacionadas con la competencia social, que puede usarse para inferir aspectos de la IE (ver Davey, 2005).

Posteriormente Goleman (1995) interpreta y resume estas dos capacidades propuestas por Gardner, como "la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas" en referencia a la inteligencia interpersonal, y en cuanto a la inteligencia intrapersonal como "la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta".

La Inteligencia Emocional esencialmente proporciona a las personas capacidad y habilidad para regular sus fuerzas e impulsos emocionales contraproducentes, muchos de ellos inconscientes, los cuales boicotean sus relaciones y calidad de vida, por tanto, su desarrollo y progreso en lo educativo, como en la actividad profesional o laboral.

A pesar de que esta capacidad no representaría una cualidad con la que todos nacemos, hay varias maneras de adquirir y perfeccionar destrezas en este campo, por ejemplo, Aristóteles en su libro *Ética a Nicómaco* (siglo IV a C), cita: "Cualquiera puede ponerse furioso...eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil". Estas líneas representan lo que podría figurarse como un rompecabezas en el mundo emocional.

1.3 Importancia del Equilibrio Emocional en las Relaciones Laborales

Goleman en su libro *“La Inteligencia Emocional en la Empresa”* (2009), menciona que “quienes alcanzan niveles elevados de Inteligencia Emocional dentro de las organizaciones, poseen gran control de sus emociones, están motivados y son generadores de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros”.

Este autor aborda tres importantes temas relacionados al trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Igualmente menciona que los “gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos” (ver Goleman, 2009).

A través del estudio de más de 500 organizaciones, Goleman (2009) señala ciertas aptitudes tales como: el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicación, en justificación de ser las más requeridas actualmente en el mercado laboral; y que “mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia resulta ser un indicador para los empleadores cuando se necesita contratar personal, prescindir de este, o incluso realizar ascensos de cargo”.

Considerando lo expuesto, es meritorio inferir que en el mundo empresarial de actualidad se incrementa la necesidad de contratar empleados que demuestren habilidades de manejo y desarrollo emocional de tal manera que de acuerdo a sus funciones, el empleado pueda lidiar exitosamente con cada una de las situaciones de toma de decisiones y consecución de metas, generándose así también espacios de desarrollo a nivel personal y grupal en sintonía con los objetivos que se desean alcanzar tanto para el grupo como para la persona a nivel individual; tomando en cuenta que el puesto de trabajo debe brindar al empleado la oportunidad de realización y bienestar.

Nuevamente Goleman menciona a las aptitudes emocionales como la capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente. La inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo,

motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones (Goleman, 2009). En este sentido, la aptitud emocional es importante sobre todo en el liderazgo, cuya esencia es lograr que otros ejecuten sus respectivos trabajos con más efectividad, para tal labor, se necesitan facultades tales como el conocimiento de posibilidad de ver las cosas en perspectiva, la capacidad de relacionarse, de hacerse escuchar, de sentirse a gusto consigo mismo, para ser la persona en que todos van a confiar.

Para Goleman, los líderes exitosos o “estrellas”; se destacan significativamente en una variedad de aptitudes emocionales, entre ellas, la influencia, el liderazgo de equipo, la conciencia política, la confianza en uno mismo y el afán de triunfo. En promedio, cerca del 90% de su liderazgo triunfal se podía atribuir a la inteligencia emocional.

Por otro lado, respecto a los equipos de trabajo, en una publicación de prensa española “*El País*” que data de mes Septiembre de 2009, se manifestó lo siguiente: "La inteligencia emocional mejora el trabajo en equipo, las relaciones con los clientes, la capacidad de controlar el estrés, de liderar y asimilar los cambios", según un estudio realizado por la Universidad de Málaga en una empresa de ingeniería, que arrojó que los sueldos más altos corresponden a las personas que tienen mayor inteligencia emocional, tal y como puso de manifiesto en la presentación del trabajo Gloria de la Torre (ver http://elpais.com/diario/2009/09/20/negocio/1253454448_850215.html)

Asimismo, los conflictos laborales constituyen situaciones críticas, pudiendo ser restricciones al progreso o espacios para el crecimiento de quienes los experimentan; lo contrario ayuda a obtener el éxito, por ello, es indispensable superarlos y dominar el proceso de asimilación y prevención. Aquí es donde la Inteligencia Emocional juega un papel ineludible. Una opción de manejo para superar esta etapa complicada, es la planeación de talleres; proyectos donde los colaboradores con diferencias trabajen juntos y sientan lo importante que es su aporte individual y colectivo para el logro de los objetivos (ver Fienco & Itúrburo, 2012).

Finalmente, en mención a un buen liderazgo como la clave para conseguir los objetivos y metas propuestos para la organización; el líder debe fomentar el trabajo en equipo y guiar a los colaboradores hacia el cumplimiento de los mismos objetivos. Antes de tomar acción, el líder debe estar convencido que la clave de éxito de cualquier organización es el recurso humano. Pero, conseguir resultados en grupo heterogéneo no es fácil, hay que poner en práctica toda la experiencia y vivencias adquiridas. Se da por

sentado que una guía ineludible es la competencia de Inteligencia Emocional (ver Fienco & Itúrburo, 2012).

1.4 Competencias

En un artículo de McClelland publicado en 1973 se propicia la aparición de un sistema completamente nuevo para medir la excelencia, que se ocupa de evaluar las competencias que presenta una determinada persona en el trabajo concreto que está llevando a cabo. Desde esta perspectiva, una "competencia" representa un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en el mundo laboral, este enfoque ha tomado mucho peso en los últimos años con el surgimiento de la llamada "Gestión por Competencias", uno de los enfoques más novedosos de la gestión de los recursos humanos. Tomando en consideración tales preceptos podríamos a bien atribuir que la inteligencia emocional acapara los parámetros propios de una competencia como tal.

Para Boaz (1998) las competencias son comportamientos críticos o claves: “conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamientos y, en general, atributos personales que se relacionan de forma causal más directamente con un desempeño exitoso de las personas en su trabajo, funciones o responsabilidades” (ver Gutiérrez, 2010).

Por su parte, Gardner (1995) define las competencias como “la capacidad o disposición que posee una persona para dar solución a problemas reales y para producir nuevo conocimiento”. Se fundamenta en la intersección de tres elementos contribuyentes: El individuo, La especialidad y El contexto. Se manifiestan en la capacidad para enfrentar la realidad, haciendo una correcta interrelación entre las diferentes áreas del conocimiento y las habilidades propias. Ser competente es ser talentoso (ver Gutiérrez, 2010).

1.5 Inteligencia Emocional vs. Coeficiente Intelectual

Goleman (2000), define a la inteligencia emocional como “una forma de interacción del individuo con el mundo y consigo mismo, teniendo muy en cuenta los sentimientos propios y ajenos y la importancia que reviste utilizar positivamente emociones” y agrega que es “la capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando nos vemos confrontados a ciertas pruebas y mantenernos a la escucha del otro” (ver Gutiérrez, 2010).

Por su parte, Reuven Bar-On (2000) da a conocer que a la Inteligencia Emocional se entiende como un grupo de rasgos emocionales y de personalidad que interactúan de forma conjunta en el individuo y que le van a facilitar su adaptación al medio. Su modelo incluye no sólo habilidades mentales relacionadas con las emociones sino también una amplia serie de habilidades sociales (como la asertividad), rasgos de personalidad (por ejemplo, el control de impulsos) y estados de ánimos (felicidad y optimismo), (ver Zavala, 2009).

Adicionalmente, Mayer y Salovey (1990) consideran a la Inteligencia Emocional como una parte de la Inteligencia Social que incluye la capacidad de controlar, discriminar y usar la información de las emociones, tanto propias como ajenas, de cara a guiar los pensamientos y comportamientos de forma eficaz (ver Zavala, 2009).

De igual manera, Goleman indica en su libro “*La Inteligencia Emocional*” (1995), que la ansiedad mina el intelecto y sabotea cualquier tipo de rendimiento académico, tal inferencia es establecida de acuerdo a una batería de 126 estudios diferentes con más de 36.000 personas, donde se descubrió que cuanto más propensa es la persona a las preocupaciones, más bajo es su rendimiento académico por lo que las personas ansiosas tienen más probabilidades de fracasar incluso cuando presentan puntuaciones superiores en pruebas de inteligencia. Incluso los cambios leves en el humor pueden influir en el pensamiento. Por el contrario al hacer planes o tomar decisiones, las personas que están de buen humor presentan una inclinación perceptiva que las lleva a ser más comunicativas y positivas en su forma de pensar.

Asimismo, Goleman (1995) explica que el hipocampo y la amígdala - esta última asentada sobre el tronco cerebral cerca de la base del anillo límbico y asociada a procesamientos emocionales – representan dos partes clave del primitivo cerebro nasal que, en la evolución, dio origen a la corteza y luego a la neocorteza.

Posteriormente, Joseph LeDoux, profesor del Centro de Neurología de la Universidad de New York, en su libro *“El Cerebro Emocional”* (1999), describe: “anatómicamente, el sistema emocional puede actuar con independencia de la neocorteza y que también, algunas reacciones emocionales y memorias emocionales pueden formarse sin la menor participación consciente y cognitiva.

Frente a esta explicación de J. LeDoux sobre el sistema emocional, Goleman (1995) aclara que la amígdala puede albergar recuerdos y repertorios de respuestas que efectuamos sin saber exactamente el porqué de las mismas, ya que el atajo existente entre el tálamo y la amígdala evita completamente la neocorteza.

Por ejemplo, el hipocampo es crucial para reconocer que un rostro determinado es el de un familiar específico (por ejemplo, una prima), pero sería la amígdala la estructura cerebral que añadiría si este familiar en particular es o no de nuestro agrado (J. LeDoux, 1999).

Sin embargo, es la corteza pre frontal la que origina respuestas más analíticas o apropiadas frente a los impulsos emocionales, adaptando el funcionar de la amígdala y otras zonas límbicas (Goleman, 1995).

Del mismo modo, Goleman en su libro *“La Inteligencia Emocional”* (1995), explica que el Coeficiente Intelectual proporciona pocos datos al momento de determinar el destino de personas que presentan condiciones similares acerca de sus posibilidades económicas, estudios y oportunidades en la vida. Por ejemplo, en un grupo experimental conformado por noventa y cinco alumnos de la Universidad de Harvard quienes tomaban clases en los años cuarenta y a quienes se les hizo un seguimiento sobre el desarrollo de sus vidas hasta que alcanzaron la edad mediana; se logró determinar que, los estudiantes que habían obtenido las puntuaciones más elevadas en la facultad no habían alcanzado demasiados éxitos en términos de salario, productividad y categoría profesional en comparación con los compañeros que habían obtenido menor puntuación.

Tampoco habían reportado mayores satisfacciones en su vida, ni mayor felicidad en las relaciones de amistad, familiares y amorosas.

En este sentido, son cada vez más numerosos los psicólogos que han llegado a conclusiones parecidas, coincidiendo con Gardner en que los antiguos conceptos de CI giraban únicamente en torno a las habilidades lingüísticas y matemáticas y que desempeñarse bien en las pruebas de CI era un predictor de éxito en la vida.

Cabe mencionar que tanto el CI como la Inteligencia Emocional no son conceptos opuestos sino más bien diferentes.

Por ejemplo, Jack Block (1968), un psicólogo de la Universidad de Berkeley en California, realizó un estudio comparativo entre dos tipos teóricos puros: personas con elevado CI versus personas con elevadas aptitudes emocionales; obteniendo diferencias reveladoras tales como: El tipo puro de CI elevado (dejando de lado la IE) se caracteriza por una amplia variedad de intereses y habilidades intelectuales, es ambicioso y productivo, previsible y obstinado, y no se preocupa por sí mismo, también tiene tendencia a ser crítico y condescendiente, fastidioso e inhibido, se siente incómodo con la sexualidad y la experiencia sensual, es inexpresivo e indiferente, y emocionalmente afable y frío. En contraste, las personas que tienen una inteligencia emocional elevada son socialmente equilibrados, sociables y alegres, no suelen pensar las cosas una y otra vez. Poseen notable capacidad de compromiso con las personas o las causas, de asumir responsabilidades y de alcanzar una perspectiva ética; son solidarios y cuidadosos de las relaciones. Cabe mencionar que el perfil difiere levemente entre hombres y mujeres (ver Goleman, 1995).

Adicionalmente, Goleman menciona que a diferencia del CI, el cual solo tiende a modificarse levemente después de la adolescencia; es la inteligencia emocional la que continúa desarrollándose a medida que avanzamos por la vida y aprendemos de nuestras experiencias y, en ese sentido, la gente mejora esta aptitud a medida que adquiere destreza para manejar sus propias emociones e impulsos e igualmente se motiva y afina su habilidad empática y social, por lo tanto este crecimiento en inteligencia emocional estaría asociado a su vez con madurez emocional.

1.6 Inteligencia Emocional en las Empresas.

Es de conocimiento común que el mundo empresarial comprende varias facetas representativas que generan impactos en la vida de cada empleado de manera directa o indirecta. Siendo así, y en razón de lo expuesto en puntos anteriores, que las capacidades adaptativas que poseen las personas, tales como el coeficiente emocional, perfilarían su desenvolvimiento en cada una de éstas facetas generando por lo tanto un entorno de aceptación mutua en pro de un mejor desempeño dentro de las organizaciones.

Goleman (1998), quién habiendo tenido acceso a directores empresariales de todo el mundo, y como se mencionó previamente, tras haber estudiado el funcionamiento de más de quinientas organizaciones, concluye que desde los puestos de trabajo más modestos hasta los altos cargos directivos, el factor determinante no es ni el cociente intelectual, ni los diplomas universitarios, ni la pericia técnica; sino la inteligencia emocional (IE). Él describe algunas competencias que tienen mayor relevancia en el ámbito laboral, tales como: autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, dedicación, integridad, habilidad para comunicar y pericia para iniciar y aceptar cambios y concluye que los profesionales más brillantes se destacan no sólo por sus logros personales, sino por su capacidad para trabajar en equipo y para maximizar la producción del grupo.

1.7 Otras Investigaciones científicas acerca de la Inteligencia Emocional

Los datos presentados por “The Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations” - un grupo de investigadores procedentes de diferentes escuelas de gestión empresarial, el gobierno federal de Estados Unidos y el mundo de la industria – explican un sorprendente resultado vinculado al “cociente de éxito”, mismo que representaría un 23% de las capacidades intelectuales del individuo y un 77% de sus aptitudes emocionales. En otras palabras, ya se sabe que el conocimiento y la experiencia son fundamentales, pero también es muy importante lo que hace cada persona con todo aquello que conoce. En este sentido, es plausible concebir que el manejo emocional predice de sobremanera el éxito de las personas en su vida (ver http://www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html).

Al respecto, por ejemplo, el estudio realizado por Richard Handley y Reuven Bar-On (1999) proporcionan la siguiente información: La Fuerza Aérea de los Estados Unidos utiliza el EQ-i “Emotional Quotient Inventory” para seleccionar personal de primera línea, encontrando que los reclutas de mayor éxito puntuaban significativamente más alto en competencias de inteligencia emocional como Asertividad, Empatía, Felicidad y Auto-consciencia. Igualmente, al usar esta herramienta para seleccionar candidatos, se incrementó notablemente (hasta tres veces más de lo corriente), la habilidad para predecir candidatos de éxito. Por lo tanto, la ganancia inmediata del proceso de selección fue un ahorro de 3 millones de dólares anuales. En base a este descubrimiento se emitió un informe llamado “Reclutamiento Militar” que fue sometido a Congreso el 30 de enero de 1998 para que posteriormente la Secretaria de Defensa ordene a todos sus departamentos adoptar este procedimiento de reclutamiento y selección (ver http://www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html).

Por su parte, de acuerdo a los estudios realizados por Spencer, McClelland, y Kelner (1997) en la empresa L'Oreal, se observó que los agentes de ventas que fueron seleccionados específicamente por obtener niveles altos en competencias emocionales superaron en ventas a los vendedores que habían sido seleccionados mediante el procedimiento antiguo de selección, donde no se incluían evaluaciones de competencias emocionales. A su vez, los vendedores seleccionados sobre la base de ciertas competencias emocionales, vendieron 91,370 dólares más en un año que los otros vendedores seleccionados con el procedimiento antiguo, significando esto para L'Oreal un aumento de ingresos netos de 2.558.360 dólares en ese año (ver http://www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html).

Del mismo modo, Hunter et al (1990) descubrieron que en las empresas, entre los trabajadores que realizan tareas de complejidad media como ventas o mecánica, un trabajador estrella resulta doce veces más productivo que el resto de trabajadores que están por debajo del promedio y un 85 por ciento más productivo que un trabajador con desempeño promedio y, que de igual manera, de entre aquellos trabajadores que realizan tareas más complejas como venta de seguros o gerencia de cuentas, el trabajador más destacado es 127 por ciento más productivo que un trabajador con desempeño promedio en su área. Estos fueron los resultados de una investigación en más de 200 empresas y organizaciones en todo el mundo donde se infiere que alrededor de un tercio de esta

diferencia se debe a conocimientos técnicos y la capacidad cognitiva que los trabajadores presentan, mientras que dos tercios se deben a la competencia emocional (ver Goleman, 1998).

En otro caso relacionado, Fernández-Berrocal, Cabello, Castillo y Extremera (2012) se plantearon una cuestión basada en los primeros estudios sobre la IE: ¿son las mujeres más emocionalmente inteligentes que los hombres? Los autores tratan de responder a esta pregunta desde un enfoque empírico más allá de la visión, tanto popular como académica, de que el género femenino se vincula con un mejor conocimiento del mundo emocional. Para ello, reanalizan la relación empírica entre el género y la IE como habilidad evaluada con MSCEIT en una muestra de 559 participantes, controlando los efectos de una tercera variable sociodemográfica tan relevante para la IE como es la edad. Los resultados muestran que las diferencias de género inicialmente halladas en IE quedan mediadas totalmente por la edad en las ramas de facilitación y comprensión, el área estratégica y la puntuación total, y de forma parcial en manejo emocional. Estos resultados podrían alertar a otros investigadores sobre la conclusión apresurada y cómoda de que el género es determinante en la IE de las personas, sin haber examinado los mecanismos e interacciones que otras terceras variables puedan establecer con el género en su predicción.

Subsecuentemente, Extremera et al (2012), analizaron las estrategias que utilizaban las personas para regular su estado de ánimo de tristeza, su frecuencia de uso y su eficacia. Además, examinaron cuáles eran las estrategias de manejo de la tristeza que empleaban más frecuentemente las personas que puntuaban alto en una medida de habilidad de IE (MSCEIT) y su relación con la sintomatología depresiva. La muestra, conseguida mediante método de bola de nieve, consistió en 400 participantes. De acuerdo con los resultados, la estrategia más eficaz para regular la tristeza para esta muestra era de tipo social “llamar, hablar o estar con alguien”, seguida de las estrategias “analizar la situación”, “controlar los pensamientos” “escuchar música” y “mostrar reacciones emocionales”. En esta investigación se encontró que los mayores niveles en regulación emocional se asociaron con menor sintomatología depresiva. Finalmente, los hallazgos demostraron que las personas con mayores niveles de inteligencia emocional en la rama de manejo del MSCEIT utilizaban con mayor frecuencia estrategias de regulación de la tristeza tales como compartir socialmente con los demás lo que les

preocupa, distraerse mediante hobbies y actividades agradables, o reevaluar la situación en perspectiva, entre otras, todas ellas consideradas útiles por la literatura para reducir los niveles de afecto negativo.

Por su parte, Berrios et al (2012), realizaron un trabajo en el que estudiaron la relación y la capacidad predictiva de la inteligencia emocional, evaluada con una medida de habilidad y el sentido del humor sobre dos dimensiones del bienestar subjetivo: el bienestar psicológico subjetivo y el bienestar material subjetivo. Sus resultados muestran que la creación de humor, la apreciación de humor y el uso del humor en el afrontamiento de problemas predicen el bienestar psicológico subjetivo, y que la apreciación de humor y el manejo emocional predicen el bienestar material subjetivo. Este estudio permitiría asumir que el sentido del humor y la IE influyen en el bienestar subjetivo al aportar una prueba empírica acerca del efecto diferencial de los componentes del sentido del humor y de la IE en el bienestar psicológico subjetivo y en el bienestar material subjetivo.

En otro estudio realizado por Nastasa & Sala (2011), de la Universidad de Brasov, Transilvania, Rumania se investigó la correlación existente entre los niveles de Inteligencia Emocional en adolescentes y los estilos parentales de sus padres respectivamente. Este estudio se llevó a cabo con una muestra de 90 adolescentes, entre ellos 60 mujeres, 30 hombres y sus padres. A cada uno de los adolescentes se les aplicó dos pruebas de inteligencia emocional; la primera: La Escala de Inteligencia Emocional “EIS” de Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, Dornheim, 1998; y la segunda: El Test de Inteligencia Emocional “BTPIE” de Wood, Tolley, 2003. A su vez a los padres se les solicitó que llenaran el Cuestionario de Estilos Parentales “CSP”. Los resultados obtenidos indicaron que los niveles de inteligencia emocional de los adolescentes se hallaban influenciados por los cinco estilos parentales del Test CSP, tales como: autoritarismo, dictatorial, permisivo, democrático y denial – neglection (model proposed by Baran-Pescaru). Por lo tanto, adolescentes, cuyos padres mostraron un estilo parental permisivo y democrático, eran más aptos para establecer relaciones interpersonales, para identificar sus emociones y las de otros en comparación con adolescentes cuyos padres puntuaron más alto en los estilos autoritarios y dictatoriales.

Finalmente, en Estados Unidos, Cha & Nock (2009) condujeron una investigación sobre las relaciones entre la IE y las conductas suicidas en adolescentes. Los resultados mostraron que la IE evaluada con el MSCEIT (versión para adolescentes) era un factor protector tanto de la ideación como de los intentos de suicidio. En especial, los adolescentes con una historia previa de abusos sexuales y niveles bajos de IE tuvieron más probabilidades de conductas suicidas que los adolescentes con la misma historia previa pero con alta IE.

1.8 Conclusión

En consecuencia, tras la gran diversidad de evidencia tanto teórica como empírica presentada en este capítulo, se puede inferir que la Inteligencia Emocional esencialmente proporciona a las personas capacidades y habilidades para regular sus impulsos emocionales contraproducentes, muchos de ellos inconscientes, los cuales boicotean sus relaciones y calidad de vida, afectando por tanto, su desarrollo y progreso a nivel educativo, laboral, socio-familiar, etc., haciéndola por lo tanto una de las cualidades que a nivel organizacional, mayor impacto habría de tener al momento de establecer parámetros adecuados de selección de personal en las empresas, o por el contrario permitir que mediante mecanismos adecuados de desarrollo de habilidades en Inteligencia Emocional a nivel empresarial, los empleados con niveles bajos de Inteligencia Emocional tengan la oportunidad de elevar sus destrezas emocionales que a la poste permitirían mayor eficacia laboral, mejor producción y reportes positivos de satisfacción laboral.

CAPÍTULO 2

Satisfacción Laboral

2.1 Introducción

Desde una perspectiva global los trabajadores buscan estar involucrados en ambientes laborales que les provoquen satisfacción, por ende demandan espacios donde su presencia y participación pueda ser valorada, tanto por su deseo de sentir que aportan favorablemente a la institución brindando calidad a través de su trabajo como por su capacidad de adaptarse y sentirse a gusto en el medio de trabajo. Esta cuestión está a cargo principalmente de los empleadores y/o administradores de las instituciones pues ellos tienen bajo su responsabilidad la compleja tarea de gestionar cada aspecto relativo a los recursos materiales y al talento humano.

El tema de Satisfacción Laboral es lo que nos concierne en este capítulo a continuación, tomando en cuenta las bases motivacionales que viabilizan el alcance de metas, el medio en el que los trabajadores se desenvuelven, la complejidad de las tareas o funciones, los estados emocionales de las personas y todo este conjunto de fuerzas involucradas en lograr satisfacción en el trabajo, entre otros.

2.2 Bases teóricas

Robbins & Coulter (1996) mencionan “una necesidad insatisfecha genera tensión que estimula impulsos dentro del individuo. Estos impulsos generan un comportamiento de búsqueda para encontrar metas particulares que si se logran, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión.”

A su vez, Robbins (2004) define a la Satisfacción Laboral como “ la actitud general de un empleado hacia su trabajo”; tomando en cuenta que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que nos son las ideales, etc.

Para comprender mejor cuales pueden ser los efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados, Robbins (2004) menciona que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos y que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo. En consecuencia, a nivel general los trabajadores manifiestan su insatisfacción laboral a través de quejas, insubordinación, roban pertenencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades, entre otras.

En un sentido inherente a nuestro parecer, las diferentes necesidades que experimenta una persona y el deseo por satisfacer cada una de ellas, se convierten en el motor que genera ideas creativas que le permitan alcanzar estados de equilibrio adecuados para desarrollarse tanto a nivel personal como profesional y social, etc. Por el contrario, al no ser satisfechas, dichas necesidades generan estados emocionales conflictivos y en ciertos casos descontrolados que bloquean el libre flujo de pensamientos y energía en la persona, causándole desgaste emocional y/o físico y limitando su capacidad de afrontamiento y resiliencia ante la vida.

Por su parte, Robbins (2004), también aclara que los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto. Así, mismo son más proclives a esforzarse más allá de su deber, pues quieren “pagar” sus experiencias positivas.

Al respecto, con el objetivo de promover la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional, se creó en 1919, la Organización Internacional de Trabajo OIT como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial. Su misión consiste en lograr la paz laboral, en tanto que esta genera prosperidad. En la actualidad la OIT favorece a la creación de trabajo decente y a las condiciones laborales y económicas que permitan a trabajadores y a empleadores su participación en la paz duradera, la prosperidad y el progreso.

Espada (2006), en su libro *Nuestro Motor Emocional: La Motivación*, cita que un “factor de alta motivación es la estética de la empresa, su imagen corporativa, su publicidad atractiva, la limpieza de sus instalaciones, la pulcritud de su equipo de profesionales, la actitud positiva imperante, la satisfacción que ofrecen sus productos y servicios, etc. La estética de la empresa es como nuestro vestido profesional

psicológico, es sentirnos “bien metidos” en él y llevarlo de forma cómoda y con sana arrogancia; la estética, como todo factor de imagen, es percibida con rapidez y de entrada, lo que más valora una persona es la opinión que tiene sobre otra a primera vista cuando la conoce. Igualmente ocurre en una empresa, cuando la visitas, aún no conoces a las personas, pero sí puedes percibir su envoltorio. La estética de la empresa es la que nos decepciona o seduce a primera vista”.

En este sentido, a nuestro modo de entender, la motivación laboral representaría una alternativa de solución ante conflictos propios de las organizaciones tales como: la falta de entendimiento entre los empleados y jefes, la desmotivación, baja productividad y desinterés por el trabajo, ausentismo, rotación, problemas de salud, abandono del cargo, entre otros.

Para llegar a una comprensión más clara de lo que significa la Satisfacción Laboral, es pertinente revisar las bases de las teorías motivacionales, ya que se puede decir que desde la motivación se inician los estados de satisfacción o insatisfacción laboral.

2.3 Qué es Motivación

Lazzati (1991) define la motivación como “el proceso por el cual una persona genera energía y dirección hacia cierto objetivo cuyo logro se supone habrá de satisfacer la necesidad”.

Por su parte, Miguel Espada (2006) en su libro “*Nuestro Motor Emocional: La Motivación*”, describe a ésta como “un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional”. El también señala que muchas personas encuentran en el ámbito laboral un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se automotivan por ser esta la única forma de alcanzar estima y reconocimiento profesional y social.

En conclusión, la motivación representaría el motor que canaliza energías y emplea correctamente las emociones y pensamientos de las personas, por un proceso que busca la consecución de una o varias metas, con el fin de satisfacer necesidades importantes para las mismas.

2.3.1 Tipos de Motivación

2.3.1.1 Motivación Extrínseca

De acuerdo a la revista digital *Gestión* (2012), la motivación extrínseca es aquella que viene del exterior; es una motivación que ayuda a que podamos realizar algo que realmente no disfrutamos, algo que “hay que hacer aunque no se quiera”, pero que se justifica por una subsecuente recompensa. Hay que pensar en lo que se puede lograr si se realiza esa tarea, cuál es el fin mismo de lo que se está haciendo. El sueldo puede ser una buena motivación para el rendimiento en el trabajo, pero en la mayoría de las ocasiones no será único. Con ello será más fácil concentrarse, cumplir la tarea mejor y más rápidamente para conseguir lo que se quiere haciendo todo más llevadero. Para ello puede manejarse un sistema de recompensas a fin de enfocarse más en la meta que en el propio proceso (ver <http://www.gestion.org/formacion-empresarial/44817/la-motivacion-laboral>).

Algunas recompensas que se pueden obtener por medio de la motivación extrínseca: el sueldo, la promoción o ascenso, recompensas individuales, recompensas en grupo, beneficios sociales, etc (ver <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/31261/que-es-la-motivacion-intrinseca-y-la-motivacion-extrinseca/>).

Una de ellas es descrita a continuación:

- **El dinero.-** El dinero puede ser un poderoso reforzador de la conducta si se lo emplea adecuadamente. La administración debe corresponder al esfuerzo aplicado por las personas o a los resultados conseguidos por éstas. Es por ello que dentro de las organizaciones se han creado sistemas de incentivos a nivel individual y grupal (ver Valencia Pomareda & Herbert., 2009).

Por ello, los incentivos económicos que otorgue la empresa estarán orientados a las características de la conducta en las organizaciones, la conducta de los individuos es racional, tiende a incrementar las consecuencias positivas y a decrementar las negativas (Naylor et al., 1980).

Respecto al sistema de incentivos a nivel grupal, cuyo precursor es Joseph Scanlon, quién desarrolló un programa conocido como *Plan Scanlon*, (1955) se establece:

- Un año base para determinar el ratio o indicador financiero de los costos de la mano de obra sobre los ingresos de ventas, y que mes a mes se evalúan y en caso de haber alguna mejora, la organización paga un bono. A su vez, el beneficio obtenido se divide entre la empresa (80%) y los trabajadores (20%); y justamente en ese mes los trabajadores reciben un bono adicional por productividad.
- Un año base para obtener un ratio de utilidad. Mes a mes se evalúa el ratio, y si hay mejora la compañía paga un bono proporcional al resultado de la evaluación. Se otorga un cheque adicional por productividad.
- La compañía establece bonos grupales separados. En función al ahorro de tiempo para producir determinada cantidad, se puede obtener un bono que puede llegar hasta el 50% del salario del trabajador. Pero si el trabajador falta un solo día, pierde automáticamente el derecho al bono.

En aporte a un Sistema de Incentivos Grupal, el trabajo desarrollado por el español Antonio Duro (1991) donde se efectuó una revisión teórica general sobre la eficacia de los incentivos económicos en la empresa, a nivel individual, grupal y organizacional, enfocando su estudio como refuerzo, recompensa y símbolo, respectivamente indica que el análisis se conectó con las condiciones propuestas por Katz y Kahn (1977) para la efectividad de los sistemas de incentivos (S.I). En este trabajo se llevó a cabo una evaluación de un Sistema de Incentivos real desde una aproximación perceptivo-cognitiva con técnicas de auto-informe y subjetivas donde los resultados evidenciaron que cuando tales condiciones no son percibidas por la plantilla en un S.I., sus efectos sobre la satisfacción y productividad laboral eran neutralizados o resultaban contraproducentes; y el S.I. se conceptúa como instrumento de poder.

Por otra parte, el reconocimiento y el rendimiento tienen una relación muy estrecha. Un motivo fundamental que aconseja la utilización del reconocimiento es que tiene un resultado positivo mensurable sobre el rendimiento de los empleados. Si

se está planteando muy en serio mejorar el rendimiento, también deberá plantearse muy en serio el tema del reconocimiento (Nelson & Spitzer, 2000). A su vez, Robert, B. Nelson (2001) en su tesis doctoral demostró por medio de, al menos, tres modos diferentes, la existencia de una relación entre la utilización del reconocimiento y el incremento en el rendimiento:

Primero.- La mayoría de directivos que aparecen en su estudio, se muestran de acuerdo con la idea, según la cual, cuando se otorga un reconocimiento, este conlleva a un incremento en el rendimiento de varias maneras como:

- Ayuda a motivar mejor al personal
- Ayuda a incrementar el rendimiento
- Proporciona un feedback práctico.
- Ayuda a terminar el trabajo bien hecho.
- Ayuda a ser más productivos.

Segundo.- El 73% de los directivos que aparecen en el estudio de Nelson, comenta que conseguía los resultados esperados de forma inmediata o muy poco tiempo después de otorgar un reconocimiento.

Tercero.- el 77% de los empleados que hablaron con sus directivos en ese estudio, reportó que era “muy importante” o, incluso, “extremadamente importante” sentirse reconocido por sus directivos cuando se realizaba un buen trabajo. Los empleados quieren que el reconocimiento se produzca de inmediato (20%), muy rápidamente (53%) o algo después (18%).

2.3.1.2 Motivación Intrínseca

La motivación intrínseca se refiere a aquella que surge de uno mismo, del interior, que aparece especialmente cuando se hace algo de lo que se disfruta. Esta motivación es muy poderosa, ya que influye en el estado de ánimo y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. La persona se muestra interesada por lo que hace, le gusta, y por eso lo hace bien. Esto puede darse en ciertas tareas de su trabajo o en todas sus funciones, aunque lo habitual no es que se disfrute del todo. Se pueden crear estrategias para que las tareas más arduas sean más llevaderas si se

combinan con las actividades que se disfruta haciendo, por ejemplo, realizar algo sabiendo que una vez que se culmine, se va a hacer algo que será más agradable (ver <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/31261/que-es-la-motivacion-intrinseca-y-la-motivacion-extrinseca/>). Un ejemplo de este tipo de motivación se expone a continuación:

- **El enriquecimiento del puesto.-** Herzberg (1950), propone la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por las tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, que alimenten el crecimiento profesional.

Por su parte, Hackman & Oldham (1975), han desarrollado un modelo de enriquecimiento del puesto en donde “las personas motivadas y satisfechas con su trabajo presentan estados psicológicos críticos”. Siendo así, que el trabajador debería percibir que su trabajo es significativo para su sistema de valores y creencias, a la vez que está convencido de que es responsable por los resultados de su trabajo, en donde esté debe poseer el conocimiento necesario de los resultados reales que genera el mismo.

En el caso de que estos tres factores sean altos, los resultados personales y del trabajo son óptimos, es decir, se genera alta motivación interna para trabajar, existe desempeño de alta calidad, se eleva la satisfacción con el trabajo y bajan los niveles de ausentismo y rotación.

A su vez, los gerentes y administradores no pueden actuar sobre los resultados personales y del trabajo, ni tampoco sobre los estados psicológicos críticos que los determinan; pero si pueden hacerlo sobre las dimensiones esenciales del puesto, es decir:

La variedad de habilidades: El grado de habilidades y talentos requeridos para desempeñar sus actividades adecuadamente.

- Identidad de la tarea: El grado de relación entre cada parte del trabajo y el todo que identifica un resultado visible (ver Hackman & Richard, 1975).

2.3.2 Las Teorías Motivacionales

Varias son las teorías que han ido surgiendo en base al aspecto motivacional dentro de las organizaciones y que sugieren que los trabajadores actúan en base al cumplimiento de necesidades tanto de fuente propia como de fuentes externas a ellos mismos.

Por mencionar algunas:

- ✓ Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.
- ✓ Teoría E-R-G de Clayton Alderfer.
- ✓ Teoría X - Y de Douglas MacGregor.
- ✓ Teoría de la Motivación Higiene de Frederick Herzberg.

(Ver Valencia, 2009).

2.3.2.1 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow

Abraham Maslow (1908-1970) psiquiatra y psicólogo estadounidense, impulsor de la teoría humanista; consideraba que dentro del ser humano existe una jerarquía de necesidades tales como:

- **Necesidades fisiológicas:** básicas como alimento, comida, bebida, protección, satisfacción sexual y otros requerimientos corporales.
- **Necesidades de seguridad:** protección y seguridad contra el daño físico y emocional.
- **Necesidades sociales:** afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Necesidades de estima:** factores internos como el respeto de sí mismo, la autonomía, y logros. También incluye los factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- **Necesidades de autorrealización:** impulso de la persona por el crecimiento, de alcanzar el potencial, y la propia autosatisfacción; de volverse lo que es capaz de ser.

Según este postulado, conforme se satisface una necesidad, la siguiente escala se vuelve más dominante. Aunque ninguna necesidad se satisface por completo, una necesidad considerablemente bien satisfecha ya no motiva.

2.3.2.2 Teoría de la Motivación Higiene de Frederick Herzberg

Frederick Herzberg (1923–2000) renombrado psicólogo y uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas, fue quien desarrolló la Teoría de la Motivación e Higiene (1956) comprendida en los dos siguientes preceptos:

A. Factores higiénicos o factores extrínsecos.- Localizados en el ambiente que rodea a las personas/empleados y las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como estas condiciones son administradas por la empresa, las personas están fuera de su control.

Por ejemplo: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que ejercen los superiores, las condiciones físicas y ambientales, las políticas y directrices de la empresa, el clima laboral, los reglamentos internos, etc.

Según Herzberg cuando los factores de higiene son óptimos, estos no logran elevar la satisfacción y solo la mantienen; sin embargo, si estos se descuidan pueden llevar al empleado a la insatisfacción, en otras palabras; cuando los factores higiénicos descritos por Herzberg, están en niveles “óptimos”, los trabajadores experimentan niveles de satisfacción estables que podrían ser considerados como positivos, sin embargo, si alguno de estos fuere modificado automáticamente los niveles caen de modo súbito.

B. Factores motivacionales o factores intrínsecos.- Están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta.

Por tal razón, estos factores están bajo el control de la persona/empleado.

Por ejemplo: los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización (ver Valencia, 2009).

En consecuencia, cuando una persona o empleado está motivado, por uno o varios motivos, entonces su trabajo se convierte en una fuente de satisfacción. Por el contrario, si su trabajo no le brinda la oportunidad de logro, entonces la persona carecerá de motivación para trabajar y estará no-satisfecha (ver Valencia, 2009).

2.4 Relación entre Motivación y Satisfacción

La motivación se puede ver reflejada en forma de expectativas y de experiencias (Morse, 1953) o bien en forma de contribuciones y retribuciones (Homans, 1961). La noción de expectativa introducida por Morse se refiere al conjunto de valores que la persona ha ido asimilando a lo largo de su vida y que desea ver realizados en el espacio laboral, así, la satisfacción vendría a ser el resultado de lo que la persona espera obtener y lo que realmente obtiene.

En un principio, Morse pensaba que el índice de satisfacción dependía únicamente de lo que el empleado recibiera como pluses de la empresa, a lo que él llamaba “retorno del medio ambiente” (*environmental return*), sin embargo, esto no lograba explicar porque ciertos empleados que gozan de status y sueldos elevados se sentían menos satisfechos que otros empleados que no tenían estas condiciones; y que ciertos individuos se contentaran con un trabajo rutinario y mal pagado mientras que otros no aceptaban esta situación.

Por lo tanto Morse estableció que la satisfacción está unida a las aspiraciones de la persona como tal y a la medida en que éstas se van realizando.

En conclusión se puede concebir que las necesidades que rigen el comportamiento de las personas sean factores claves para comprender la dinámica del movimiento dirigido hacia el logro de metas con el fin de cubrir cada necesidad según sean las circunstancias. Por ende, las teorías motivaciones pretenden explicar el principio de acción para cada persona dentro de una organización determinada por sus valores, costumbres y clima organizacional, etc.

2.5 La Satisfacción Laboral

Locke (1976) define a la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Contrariamente, la insatisfacción laboral se presentaría como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales propios.

Por su parte, Galaz (2003), enfatiza que la Satisfacción Laboral está asociada con la productividad, el ausentismo, los cambios de empleo y el compromiso evidente con la institución.

Del mismo modo, Hulin y Judge (2003) definen la Satisfacción Laboral como un estado interno que es expresado por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo de manera favorable o desfavorable, agregando un componente cognitivo a lo entregado por los autores ya mencionados.

Tomando en cuenta los conceptos citados previamente, se podría concluir que la satisfacción laboral es una manifestación coherente entre un estado interno de gusto y aceptación que presenta un trabajador por las condiciones y elementos de una determinada organización y su retribución o respuesta a este estado a través de actos que favorezcan el crecimiento de la dicha organización.

2.6 Satisfacción y Rendimiento

En ciertas ocasiones, las organizaciones mantienen la idea de que las personas satisfechas logran un mejor rendimiento en el trabajo. Sin embargo, existen varios criterios sobre este aspecto; por un lado se encuentra que esta orientación puede obedecer a que las buenas relaciones humanas generan satisfacción en el trabajo y por ende buen rendimiento (Flores, 1996).

Otro punto de interés en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de causalidad. Algunos estudios que han controlado esta posibilidad han demostrado que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa (Robbins, 1993).

Sin embargo, basándose en la teoría de la motivación existe otro planteamiento acorde que sostiene que el desempeño causa la satisfacción, haciendo recomendable que el desempeño sea seguido de un refuerzo apropiado (Flores, 1996).

Por su parte, la labor gerencial consiste en reforzar el comportamiento que lo amerite y sancionar o no reforzar la conducta indeseable. Así, mediante el manejo coherente de los refuerzos el superior modela la conducta de sus subordinados y logra que éstos se encuentren satisfechos en el trabajo (Flores, 1996).

Cabe mencionar que según Flores (1996), existen varios efectos asociados a los bajos niveles de satisfacción de una persona como son:

- Ausentismo.
- Rotación.
- Salud de la persona.
- Abandono.
- Expresión.
- Lealtad.
- Negligencia.

Es claro que no existe una postura que asegure que la satisfacción laboral está directamente relacionada con el rendimiento o la productividad, sin embargo se puede concluir que ciertos factores como las buenas relaciones laborales, los programas de incentivos y reconocimiento, el estilo de liderazgo de los superiores, etc; son aspectos, que desde las teorías de la motivación, podrían explicar los niveles altos de satisfacción laboral. Cabe mencionar que es importante reconocer que la persona también crea su realidad laboral a través de su sistema de creencias y la percepción sobre cada aspecto, reto y oportunidad que brinde la organización.

2.7 Otras Investigaciones Científicas sobre la Satisfacción Laboral

Los casos expuestos a continuación pretenden dar a conocer los estudios que han sido llevados a cabo por investigadores cuyo interés es comprender los elementos en los cuales se desarrolla la satisfacción laboral.

Los Investigadores de Ohio State University (1945), cuestionaron la acción de un líder eficiente. Ellos descubrieron que tanto la orientación hacia las personas como la orientación hacia el trabajo no eran polos opuestos de una misma dimensión sino más bien eran dos dimensiones distintas.

Por su parte, Frederik Herzberg junto con Mausener y Snyderman, desarrollaron la teoría bifactorial (1959), basándose en un estudio llevado a cabo en la Case Western Reserve University con 200 ingenieros y contadores que representaban a 10 industrias en la ciudad de Pittsburgh. Mediante la pregunta ¿qué espera la gente de su trabajo?, los autores solicitaron a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se

sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos, y a partir de un respectivo análisis, se concluyó que las respuestas de las personas diferían significativamente. Mientras ciertas características estuvieron relacionadas con la satisfacción en el trabajo, otras lo estaban en cuanto a la insatisfacción. Los factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad fueron relacionados con la satisfacción. En cambio, cuando estaban descontentos, los participantes tendían a citar factores extrínsecos como la política y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales (Robbins y De Censo, 1996).

Adicionalmente, en un estudio llevado a cabo en el Hospital “Mario Muñoz Monroy” por Hernández et al (2006), en el cual se investigó la calidad percibida del servicio hospitalario y su relación con aspectos socio-psicológicos (motivación, satisfacción laboral, liderazgo); donde, para medir los resultados, se emplearon diferentes técnicas como: cuestionarios, método de observación, dinámica de grupo, entrevistas, análisis documental, paquete estadístico SPSS, versión 12 (mediana, percentil, coeficiente de correlación de Spearman, Kruskal Wallis, U de Man de Whitney, coeficiente de concordancia de Kendal) y el muestreo probabilístico estratificado por afijación proporcional, con 2 estratos: clientes internos (médicos, enfermeros) y externos (pacientes, familiares), se determinó que la motivación laboral es la variable que mayor correlación tiene con la calidad, seguida de la satisfacción laboral, y por último del liderazgo. En relación al aspecto de Satisfacción Laboral se obtuvieron resultados que sugieren que las dimensiones que más satisfacen al personal son relación jefe-grupo-subordinado, bienestar subjetivo y competencia; los indicadores dentro de ellas son: relación del director general con los trabajadores (relación jefe-subordinado-grupo), dominio del trabajo a ejecutar por parte de los trabajadores (competencia), carga de trabajo, autorrealización en los resultados del trabajo, seguridad que siente de mantener su trabajo, compromiso con el trabajo (bienestar subjetivo).

Las dimensiones que menos satisfacen al personal (insatisfecho y muy insatisfecho) son estimulación, beneficio y condiciones de trabajo, los indicadores: estimulación moral a los trabajadores, salario que recibe acorde con el trabajo que desempeña, beneficios sociales que recibe, correspondencia del sistema de estimulación moral y material (estimulación); atención a los trabajadores en situaciones especiales (beneficio); disponibilidad de medios de trabajo y recursos necesarios para realizar su labor, disponibilidad de informes, intranet, correo electrónico (condiciones de trabajo).

En otra investigación llevada a cabo en Bucarest – Rumania cuyos autores Negovan et al (2011) investigaron las diferencias acerca del origen de la Satisfacción Laboral en psicólogos que laboran en el sistema educativo relacionadas con su experiencia laboral, concebida esta en términos de años de trabajo en el ámbito educacional, características de la institución educativa, descripción del trabajo y responsabilidades. Los participantes involucrados en este estudio fueron 236 profesores con edad promedio de 35 años (entre 23 a 58 años) que incluyeron a 215 mujeres y 124 hombres. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de Satisfacción Laboral con opción de respuesta en escala de Likert compuesto por 17 ítems (seguridad laboral, salario, clima laboral, metas, entre otros). Finalmente los resultados obtenidos apuntaron a que las diferencias que influyen en los niveles de Satisfacción Laboral fueron la edad y la experiencia de los participantes; donde el grupo que presentó niveles menores de SL comprendía a los psicólogos que trabajan en escuelas elementales cuyas edades era mayores a 45 años y con experiencia de más de nueve años; mientras que el grupo de psicólogos más jóvenes presentó niveles altos de SL quienes contaban con experiencia de 1 a 3 años. Referenciando así sus altos niveles de SL a factores como ingresos, oportunidades de trabajo y posibilidades de promoción.

Por su parte, Sobrequés J. et al, (2003) realizaron un estudio en la provincia de Barcelona – España que incluía a 603 médicos de atención primaria (AP) pertenecientes a 93 centros de salud donde se pretendía describir la satisfacción laboral de los participantes y analizar su relación con el desgaste profesional y las características sociodemográficas de los mismos. En este estudio se utilizó el método de entrevista directa (individual o grupal) donde se administró un cuestionario validado y estructurado en tres partes: datos generales (sociodemográficos y profesionales), desgaste profesional (Maslach Burnout Inventory) y satisfacción laboral profesional (Font Roja – 9 dimensiones). Los resultados obtenidos en el cuestionario de SL (en escala de 1 a 5) fueron de nivel medio de satisfacción global y un porcentaje de no respuestas del 18%. Se encontró también una asociación positiva entre la satisfacción global y las siguientes variables: menos años trabajando en AP, centros acreditados para la docencia y deseo de recibir información de la encuesta. Bajos niveles de satisfacción se asociaban a puntuaciones altas de las escalas de cansancio emocional y despersonalización, y con bajas puntuaciones de realización personal. Por lo tanto, la edad apunta una tendencia significativa de satisfacción decreciente a medida que el

profesional envejece. La satisfacción laboral y el desgaste profesional presentan un comportamiento muy próximo y de sentido inverso, puesto que la satisfacción crece cuando el desgaste profesional adquiere valores bajos.

En otro estudio investigativo llevado a cabo en Colombia en el año 2012 por Nader M. et al, cuyo objetivo era determinar si la percepción del clima social, la descripción del trabajo (significación, responsabilidad y conocimiento de resultados) y la experiencia de fluidez (*Flow*) permiten predecir la satisfacción y el bienestar en el trabajo con la participación de 240 trabajadores colombianos (109 hombres y 131 mujeres) con 35 años de edad promedio residentes en la ciudad de Ibagué y que se encontraban trabajando con vinculación formal, es decir, mediante contrato y en donde todos los integrantes de la muestra pertenecían a diferentes organizaciones y sectores económicos para garantizar la disminución en el sesgo en las respuestas, contando con una encuesta de datos demográficos; la Escala para medir el Ambiente de Trabajo (*Work Environment Scale* de Moon, 2003); el Cuestionario de Descripción Laboral (*Job Description Questionnaire* de Hackman y Oldham, 1975); la Escala de Experiencia Psicológica Óptima (*Short Dispositional Flow Scale* de Jackson, Eklund y Martin, 2010); la Escala de Satisfacción con la Vida (*Satisfaction with Life Scale* de Diener, Emmons, Larsen y Griffin, 1985) y la Escala de Bienestar autopercebido en el Trabajo (*Work Well Being Scale*, de Warr, 1990), se determinó que los resultados mostraron que la percepción del clima social es un buen predictor de satisfacción en las organizaciones. Asimismo, el *flow* predice de manera precisa y amplia el sentirse satisfecho en el trabajo.

De acuerdo a los aportes investigativos que han sido presentados en el ámbito laboral es merecer dar un reconocimiento a elementos vinculados a las relaciones de jefe-grupo-subordinado; al bienestar subjetivo como: el logro, el reconocimiento y la responsabilidad; la edad; la experiencia y en general la percepción que tenga el trabajador sobre el clima laboral de su organización, todas estas como factores que promueven las Satisfacción Laboral de los mismos; y que por el contrario son los factores extrínsecos como las políticas, la administración y liderazgo de la compañía, la supervisión, las reglas, etc., las que podrían ser las responsables de niveles de Satisfacción Laboral bajos., siempre y cuando aquellos no cumplan los niveles óptimos en perspectiva del trabajador.

2.8 Relación entre Inteligencia Emocional (IE) y Satisfacción Laboral (SL).

Los casos investigativos que se presentan a continuación pretenden crear una perspectiva clara en cuanto a la relación existente entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral, donde se pueda comprender la importancia de dar espacio a la exploración del elemento emocional en las personas para predecir los posibles niveles de satisfacción en el ámbito laboral.

Recientes investigaciones permiten inferir que la inteligencia emocional es una de las variables individuales que predicen el rendimiento en el trabajo y, aunque todavía los estudios con rigor científico realizados en ambientes laborales son escasos, se empieza a considerar a la inteligencia emocional como uno de los criterios incluido en los procesos de selección de personal (ver Smith, 2005; Zeidner et al., 2004).

Entre otras investigaciones se destaca el estudio de Cummings et al (2005) quienes trabajaron con una muestra de 6.526 profesionales de enfermería, cuyos resultados indican que las enfermeras que adoptaban un estilo de liderazgo basado en competencias propias de la inteligencia emocional informaban de menor cansancio emocional y menos síntomas psicósomáticos, de mayor salud emocional, más satisfacción con su trabajo, y mayor conocimiento de las necesidades de sus pacientes, que las enfermeras que no basaban su estilo de liderazgo en dichas competencias.

Por su parte, Limonero et al (2004) realizaron una investigación acerca de la relación entre satisfacción laboral, estrés e inteligencia emocional aplicada a profesionales de enfermería cuyos resultados indicaron que aquellos sujetos con altas puntuaciones en dos de las dimensiones de inteligencia emocional que fueron evaluadas (conciencia emocional y autodominio) mostraban bajos niveles de estrés.

En investigaciones similares sobre la relación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional, para lo cual se evaluó la primera variable a través del Overall Job Satisfaction de Warr, Cook & Wall (1979); los resultados obtenidos de una muestra de 180 enfermeras de un hospital público, ponen de manifiesto que existe una relación positiva entre uno de los factores de IE (Control Emocional) y dos de las dimensiones de SL (Satisfacción intrínseca y Satisfacción general). Además, los análisis de regresión jerárquica indicaron que IE explicaba parte de la varianza de SL que no era explicada por otras variables como la edad, sexo, años de antigüedad, elección de destino y turno

de trabajo. Estos hallazgos sugieren que para explicar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería hay que tener en cuenta, entre otros, tanto factores cognitivos como factores emocionales (Aguilar et al., 2006).

Por su parte Palomera & Brackett (2006), estudiaron a individuos que presentaban un nivel elevado de neuroticismo, encontrando asociación entre dicho factor y la escasez en el uso de estrategias para resolver estados emocionales negativos. Los extrovertidos por el contrario, manifestaron mayor claridad emocional y mayor consciencia de sus sentimientos, por lo que experimentan más afectos positivos. La presencia de afectos positivos en la vida de una persona, resulta un gran determinante en relación a la satisfacción vital. Es decir, que las personas que son más estables emocionalmente (bajos niveles de neuroticismo) y que experimentan más afectos positivos, tienden a reportar un mayor nivel de satisfacción en sus vidas (Diener et al., 2003).

En otro estudio conducido por Ignata & Clipaa (2011), en el que se pretendía encontrar una correlación entre satisfacción de vida, satisfacción laboral e inteligencia emocional entre varios profesores de distintas ciudades en el noreste de Rumania, se presentaron resultados interesantes, siendo así que los profesores con un nivel de inteligencia emocional por encima del promedio presentaron mayor satisfacción en sus trabajos en comparación a los profesores con niveles bajos de inteligencia emocional. Por lo tanto, los profesores con niveles de inteligencia emocional mayor al promedio parecen estar más felices con sus vidas que aquellos que califican menor en las evaluaciones de inteligencia emocional. De este estudio se concluye que los altos niveles de inteligencia emocional de los profesores evaluados, están correlacionados con actitudes positivas en su trabajo y la satisfacción en su vida cotidiana y profesional, asumiendo que se sienten más seguros de sus propias capacidades de éxito.

Por último, en el estudio realizado por la Facultad de Educación de la Universidad Tecnológica MARA de Malasia (2011) con un total de 169 participantes de la misma Universidad, los resultados revelan que un 44.1% de la variable de “preparación para el cambio” puede ser explicada por la inteligencia emocional, el compromiso organizacional y el comportamiento de liderazgo transaccional. Este estudio estuvo basado de acuerdo a un marco conceptual que combinaba parte de la adaptación al modelo de desarrollo organizacional con la teoría del cambio (Lewin, 1947; Burke - Litwin, 1992) y el modelo de los tres componentes (TCM) del compromiso

organizacional desarrollado por Meyer y Allen (1991, 1997). Se emplearon varios cuestionarios entre ellos, el de preparación para el cambio organizacional de Carnall (1995); el cuestionario de multiestilos de liderazgo (MLQ-5x form) desarrollado por Bass y Avolio (1995); también se evaluó el compromiso de los académicos hacia la organización midiendo los niveles de compromiso afectivo, compromiso continuo y normativas de compromiso según las teorías de Meyer y Allen (1991).

2.9 Conclusión

En base a los aportes científicos previamente presentados se puede inferir que trabajadores con altos niveles de Inteligencia Emocional podrían muy bien contribuir a la creación de grupos de trabajo más eficaces, estando sus miembros más adaptados a las circunstancias organizacionales y obteniendo mejores resultados de su trabajo en equipo a favor del beneficio colectivo.

Por su parte, tomando en cuenta los aportes realizados por Ogino K. et al. (2004) y Lopes PN et al. (2006): “En el terreno laboral hay estudios que muestran que las personas con emociones positivas pueden incrementar la productividad, sentir mayor satisfacción laboral o controlar mejor su nivel de estrés, mientras que las personas con emociones negativas tendrían más dificultad en los factores mencionados y podrían manifestar mayor tensión o más bajas laborales”; se puede inferir que el hecho de poseer niveles altos de inteligencia emocional enriquece cada situación a las que las personas estamos expuestas diariamente, transformándolas a cada una en retos donde existen los recursos necesarios para efectuar las tareas de manera eficaz y alcanzar las metas deseadas.

CAPÍTULO 3

Metodología

3.1 Introducción

Los objetivos planteados y los procedimientos empleados por el cuerpo de investigación en pro de la corroboración de la hipótesis se detallan a continuación en el siguiente capítulo.

3.2 Hipótesis

Por lo tanto el objetivo principal de la presente investigación es determinar en qué grado están correlacionados los niveles de satisfacción laboral con los de inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa Coral Hipermercados. Tomando en cuenta los estudios ya mencionados la hipótesis que esta propuesta plantea parece indicar que mientras más altos son los niveles de inteligencia emocional de un trabajador, más alto será su nivel de satisfacción laboral y por lo tanto mejor su productividad y la de la empresa.

En este sentido, es plausible deducir que las empresas aumentarán la necesidad de requerir personal con mejores capacidades adaptativas, mayor manejo sobre sus emociones, autoconciencia, autoestima, empatía, integridad, mayor habilidad para comunicar, etc; por lo que las herramientas para reclutar personal no estarán ya únicamente enfocadas a conocer la capacidad intelectual del trabajador sino a indagar la capacidad emocional que este posee.

3.3 Variables Dependiente e Independiente

Para este proyecto investigativo se tomó como variable independiente el factor Inteligencia Emocional constituido por los sub factores: autorregulación, autoconciencia, empatía, motivación, habilidades sociales; mientras que como variable dependiente se tomó el factor Satisfacción Laboral, a su vez constituido por los sub factores: satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con prestaciones materiales y recompensas complementarias, satisfacción con el ambiente físico; satisfacción con las relaciones interpersonales y satisfacción con la supervisión y participación.

3.4 Materiales y Métodos

3.4.1 Tipo de Estudio

El presente estudio representa un trabajo investigativo de corte transversal (en tanto no existe manipulación de variables independientes) a su vez desarrollado mediante un análisis correlacional entre las variables descritas previamente (Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral).

3.4.2 Sujetos de Estudio y Criterios de Inclusión y Exclusión

3.4.2.1 Criterios de Inclusión

La muestra estuvo integrada por empleados de la empresa Coral Hipermercados (hombres y mujeres entre los 18 y 50 años de edad), que como mínimo debían cumplir un año dentro de sus funciones, que a su vez, están distribuidos en categorías jerárquicas acorde a su cargo (altos, medios y bajos).

3.4.2.2 Criterios de Exclusión

La muestra excluyó a empleados que laboraban menos de un año y que eran menores de 18 años y mayores de 50 años.

3.4.3 Cálculo de la Muestra

El total de la población o universo que cumple los criterios descritos previamente se describe en la tabla 1 a continuación:

Números totales y porcentajes de empleados por Almacén		
Almacén	Cant. Empleados	Porcentaje
Coral Centro	180	28%
Coral Guayaquil	112	17%
Coral Monay	142	22%
Coral Río	176	27%
Coral Sucre	36	6%
Coral Tarqui	8	1%
Total	654	100%
Tabla 1. Cantidades en números reales y porcentajes de todos los empleados en razón de su distribución por Almacén (universo).		

La muestra fue estimada tomando en cuenta el tamaño del universo ($n = 654$), con un margen de error de 5%, un nivel de confianza de 95 % y un porcentaje de heterogeneidad del 50%. Por lo tanto, el tamaño de la muestra calculado equivalió a un total de 201 participantes. Los datos descritos se muestran en la tabla 2.

Criterios para el cálculo del tamaño de la muestra	
Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Tamaño del universo	654
Porcentaje de Heterogeneidad	50%
Tamaño de la muestra	201
Tabla 2. Criterios utilizados para calcular el tamaño de la muestra.	

3.4.4 Características de los participantes

Este proyecto investigativo se llevó a cabo con un total de 201 empleados (84 hombres y 117 mujeres) de la Empresa Coral Hipermercados, en una edad promedio (\bar{x}) de 29,0249 años; con una varianza (σ^2) igual a 45,8452 y una desviación estándar (σ) equivalente a 6,7709. Los datos demográficos se presentan a continuación en la tabla 3.

Datos Demográficos	
Media de Edad	29,0249
Varianza	45,8452
Desviación Estándar	6,7709
Hombres	84
Mujeres	117
Total Muestra	201
Tabla 3. Datos demográficos correspondientes a la muestra.	

Los 201 participantes en este proyecto, son empleados en relación de dependencia de los seis almacenes ubicados en las ciudades de Cuenca y Guayaquil de la cadena de Coral Hipermercados. Una descripción en detalle de dicha información se presenta a continuación en la tabla 4.

Números totales y porcentajes de empleados por Almacén		
ALMACÉN	CANT. EMPLEADOS	PORCENTAJE
Coral Centro	15	7%
Coral Tarqui	6	3%
Coral Sucre	16	8%
Coral Río	114	57%
Coral Monay	32	16%
Coral Guayaquil	18	9%
TOTAL	201	100 %
Tabla 4. Cantidades en números reales y porcentajes de los empleados correspondientes a la muestra en razón de cada almacén.		

En lo referente al nivel de formación, los participantes que poseen estudios de primaria completos ascienden a un número total de 11 empleados ($n = 11$; 5%); aquellos con formación en bachillerato representan la gran mayoría con un total de 174 empleados ($n=174$; 87%) y por último, los empleados con formación universitaria culminada asciende a un total de 16 participantes ($n = 16$; 8%).

En relación a los cargos y el liderazgo que los participantes desempeñan, la mayoría afirmó no tener personal a cargo ($n = 164$; 81,60%), sus actividades laborales se describen a continuación en la tabla 5:

Números totales y porcentajes de participantes por cargo		
CARGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Agentes de crédito	3	1,49
Armadores de muebles	1	0,50
Asistentes de compras	3	1,49
Asistentes de ventas	3	1,49
Asistentes de RRHH	1	0,50
Atención al cliente	81	40,30
Auxiliares de bodega	13	6,47
Auxiliares operativo	1	0,50
Cajeros	20	9,95
Despachadores	5	2,49
Guardias	11	5,47
Auxiliares de limpieza y mantenimiento	1	0,50
Perchadores	18	8,96
Recepcionistas de mercadería	2	1,00
Reponedores	1	0,50
TOTAL	164	81,59

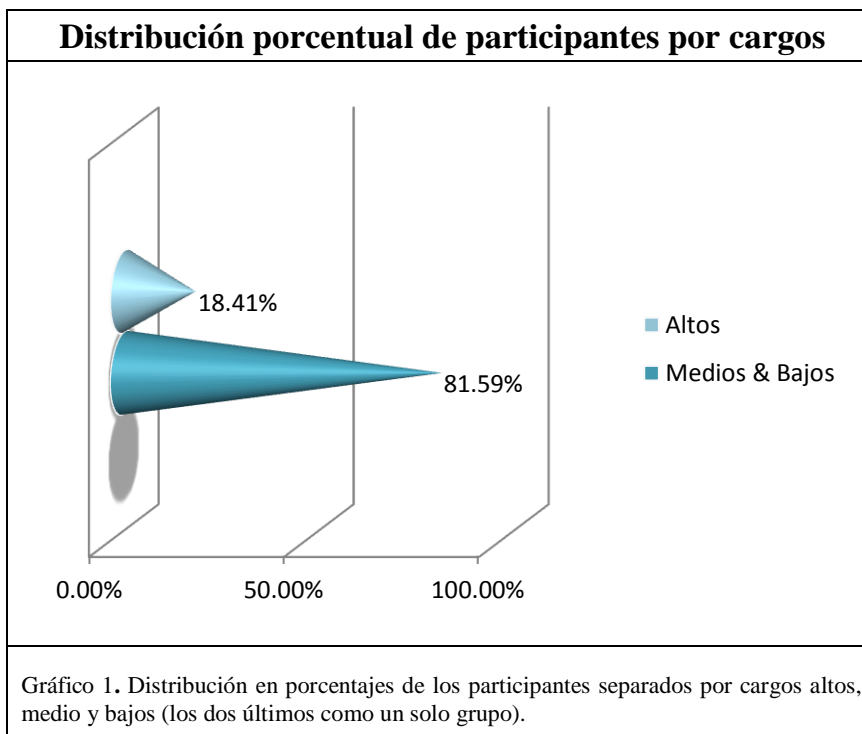
Tabla 5. Número total y porcentajes respectivos de los participantes de cargos medios y bajos en razón de su distribución por cargo.

En contraste, aquellos que manifestaron poseer personal a su cargo ($n = 37$; 18,14%) describieron sus actividades como se describen en la tabla 6:

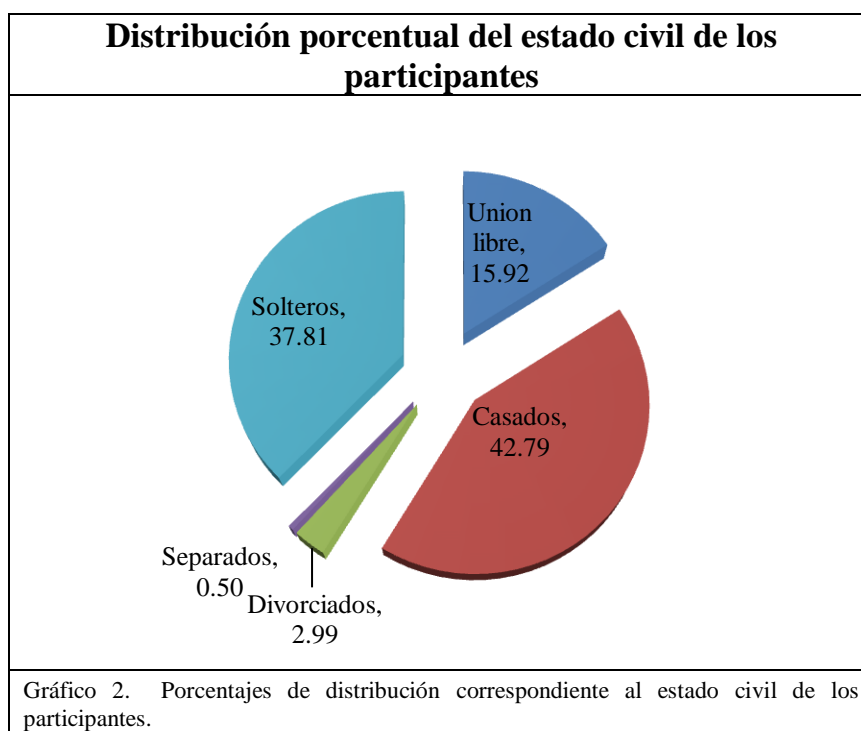
Números totales y porcentajes de participantes por cargo		
CARGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administradores	3	1,49
Supervisores	10	4,98
Jefes de sección	21	10,45
Jefes de Bodega	1	0,50
Jefes de RRHH	1	0,50
Jefes de Seguridad	1	0,50
TOTAL	37	18,41

Tabla 6. Número total y porcentajes respectivos de los participantes a nivel de jefatura en razón de su distribución por cargo.

Para comprender de mejor manera la relación porcentual acerca de la distribución de cargos por participante, el gráfico a continuación la expresa separando los cargos altos de los medios y bajos, los dos últimos que englobaron un solo grupo en nuestra investigación:



Respecto al estado civil de los participantes, se encontró que la mayoría (n = 86; 42,79%) estaban casados, seguidos por un estado de soltería (n = 76; 37,81%), en unión libre (n = 32, 15,92%); divorciados (n = 6, 2,99%) y separados (n = 1; 0,50%). El gráfico 1 describe claramente esta información.



3.4.5 Instrumentos de Medición

Los instrumentos de medición empleados en la investigación poseen propiedades psicométricas evaluadas empíricamente y utilizadas en diversos estudios asociados al presente tema investigativo (ver Năstasăa & Salab, 2011; Cavalcante, 2004) lo que permitió una medición fácil, precisa y rápida de cada una de las variables a evaluar.

3.4.5.1 Encuestas de Datos demográficos

Se diseñó una encuesta con el propósito de obtener determinados datos demográficos de cada participante donde se levantó información como: estado civil, sexo, edad, nivel de estudios y cargo; a su vez, esta encuesta formó parte de la primera plantilla presentada a los participantes y fue elaborada siguiendo el modelo estándar de recopilación de datos demográficos en investigación en

ciencia sociales (ver Clarke & Low, 2001). Un ejemplo de dicha encuesta se presenta en la sección “Anexos” del presente documento.

3.4.5.2 Test para medir la Inteligencia Emocional

Para medir el nivel de inteligencia emocional de los participantes, se administró el Test de Inteligencia Emocional de Robert Wood y Harry Tolley (2007). Los autores plantean que “el temperamento no puede ser modificado, pero en cambio es posible aprender a manejar las emociones y reducir la intensidad y duración de estas.”

Los autores en su obra “*Mide tu Inteligencia Emocional*” proporcionaron un marco conceptual sobre los diferentes aspectos de la Inteligencia Emocional, complementándolo con pruebas para evaluar cada aspecto descrito.

Los componentes o aspectos medidos en este test de inteligencia emocional fueron: autorregulación, autoconciencia, empatía, motivación y habilidades sociales (ver tabla 7).

Componentes de evaluación del Test de Inteligencia Emocional de Wood & Tolley (2007)	
Inteligencia Emocional	Autorregulación
	Autoconciencia
	Empatía
	Motivación
	Habilidades Sociales
Tabla 7. Aspectos o subcriterios evaluados en el Test de Inteligencia Emocional (Wood & Tolley 2007)	

Para comprender de mejor manera cada componente, se puede mencionar que la autorregulación significa “ser capaz de manejar y controlar su propio estado emocional”; tener autoconciencia se refiere a “conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones”; la motivación obedece al “saber canalizar las emociones para alcanzar metas”; la empatía se define como “el hecho de reconocer y leer emociones en los demás” y, finalmente las habilidades sociales tienen que ver con la “capacidad para relacionarse con las demás personas y poder influir en ellas” (Wood & Tolley, 2007).

Los autores manifiestan que a su vez, estos componentes se encuentran interconectados, y nuestra capacidad para desempeñarnos con efectividad en cualquiera de ellas tiene que ver con la capacidad para desempeñarse en otra u otras de las mismas.

El diseño de este test consistió en la formulación de preguntas a manera de problemas que surgían en situaciones del mundo real; como por ejemplo: *“Necesitas un informe con urgencia. ¿Qué dices a la persona responsable de elaborarlo?”*

Por su parte, las respuestas presentan siempre tres opciones posibles para cada afirmación: A, B o C. Por ejemplo:

“Necesito que me entregues tu informe hoy”

“Necesitamos ese informe hoy”

“Se necesita el informe hoy”

Las contestaciones son anotadas por cada empleado en una hoja de respuestas, para su posterior corrección (ver Anexos).

Subsecuentemente, la obtención de resultados específicos de cada aspecto respecto a los niveles de Inteligencia Emocional, obedece a los criterios de evaluación proporcionados por los autores del test; y con respecto a los resultados globales se aplicaron las siguientes directrices descritas en la tabla 8.

Criterios de evaluación para el test de Inteligencia Emocional de Wood & Tolley (2007)

Pruebas	Autorregulación	Autoconciencia	Empatía	Motivación	Habilidades Sociales
Prueba 1	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia
Prueba 2	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia
Prueba 3	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia
Prueba 4	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	mayor/menor/intermedia	
Prueba 5		mayor/menor/intermedia			
Prueba 6		mayor/menor/intermedia			
Totales	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA

Tabla 8. Directrices de evaluación de cada prueba para cada uno de los aspectos que conforman el Test de Inteligencia Emocional (Wood & Tolley, 2007).

Para la obtención de los niveles globales de Inteligencia Emocional de cada participante, se aplicaron las directrices descritas en la tabla 9:

Criterios de evaluación para la obtención de los niveles globales del Test de Inteligencia Emocional (Wood & Tolley, 2007)		
PRUEBAS	ASPECTOS	TOTAL GLOBAL
	Autorregulación	
Prueba 1	mayor/menor/intermedia	
Prueba 2	mayor/menor/intermedia	
Prueba 3	mayor/menor/intermedia	
Prueba 4	mayor/menor/intermedia	
Total	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	
	Autoconciencia	
Prueba 1	mayor/menor/intermedia	
Prueba 2	mayor/menor/intermedia	
Prueba 3	mayor/menor/intermedia	
Prueba 4	mayor/menor/intermedia	
Prueba 5	mayor/menor/intermedia	
Prueba 6	mayor/menor/intermedia	
Total	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	Total Autorregulación
		+
		Total Autoconciencia
		+
		Total Empatía
		+
		Total Motivación
		+
		Total Habilidades Sociales
	Motivación	
Prueba 1	mayor/menor/intermedia	
Prueba 2	mayor/menor/intermedia	
Prueba 3	mayor/menor/intermedia	
Prueba 4	mayor/menor/intermedia	
Total	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	
	Habilidades Sociales	
Prueba 1	mayor/menor/intermedia	
Prueba 2	mayor/menor/intermedia	
Prueba 3	mayor/menor/intermedia	
TOTAL	MAYOR/MENOR/INTERMEDIA	ESCALA GLOBAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tabla 9. Criterios de evaluación para la obtención de los niveles globales del Test de Inteligencia Emocional (Wood & Tolley (2007)).

En cuanto a la recopilación de datos para cada prueba, dentro de cada aspecto del test de Inteligencia Emocional, se tomó en cuenta cada una de las preguntas que reflejaban el proceder de una persona con inteligencia emocional mayor, intermedia o menor, en razón de otorgar un punto a cada respuesta que coincidiera respectivamente con los tres niveles de Inteligencia Emocional.

3.4.5.3 Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

Para medir el nivel de satisfacción laboral de los participantes se administró el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 elaborado por los profesores Josep. L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Este cuestionario consta de 82 ítems, con un muestreo sistemático de las diversas facetas de la vida organizacional que permite obtener tanto un índice global como índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral. “En suma el S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso y robusto en contenido y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría.

En contrapartida el S4/82 presentó una opción de respuesta en escala de 1 a 7; siendo 1 muy insatisfecho, 2 bastante insatisfecho, 3 algo insatisfecho, 4 indiferente, 5 algo satisfecho, 6 bastante satisfecho y 7 muy satisfecho (ver tabla 10).

Niveles de satisfacción para Test de Satisfacción Laboral (Meliá & Peiró, 1998)						
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Tabla 10. Escala de valores para los niveles de satisfacción en el Test de Satisfacción Laboral (Meliá & Peiró, 1998).						

El Cuestionario de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 aporta:

- Una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales del contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional.
- La posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral.

- Un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles” (Meliá et al., 1986).

3.4.5.4 Modificaciones aplicadas

Este cuestionario consta de 82 ítems, sin embargo, para efectos de un empleo y utilización óptimos en la realidad investigativa presentada, se procedió a reducir el número de ítems a 78 en razón de adaptarlo a las especificaciones sugeridas por parte de dirigentes de la Empresa Coral Hipermercados.

Los ítems retirados del cuestionario inicial fueron los siguientes:

- Las presiones sobre cuestiones sindicales que recibe de parte de la empresa.
- La libertad sindical que se respira en su empresa.
- Las presiones sobre cuestiones laborales que recibe del sindicato o del comité de empresa.
- Su libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección.

Cabe mencionar que ciertos ítems del cuestionario fueron modificados en forma más no en fondo en razón de permitir una comprensión más rápida y adecuada a los participantes.

Los aspectos originales a medir por el Cuestionario de Satisfacción Laboral, comprendían los siguientes:

- Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y;
- Satisfacción con las relaciones interpersonales.

Sin embargo, por motivos de simplificación al momento de evaluar cada aspecto, se realizó una fusión de los ítems correspondientes a la Satisfacción con las prestaciones y remuneración, quedando de la siguiente manera:

- Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones materiales, recompensas complementarias, remuneración y prestaciones básicas.
- Satisfacción intrínseca del trabajo, y;
- Satisfacción con las relaciones interpersonales.

La distribución factorial de subcategorías presentes en el test de Satisfacción Laboral se realizó en base a los conceptos proporcionados por el blog OCC educación en octubre de 2013, mismo que menciona que “además del salario, existen prestaciones que por ley deben ser otorgadas a los trabajadores al ser contratados, pero también hay algunas prestaciones adicionales que mejoran una oferta laboral y la hacen más atractiva para los candidatos”. En este blog se consideran muy importantes las prestaciones de seguros médicos (privados) ya que: “pese a que los servicios de salud pública a menudo no cubren con la demanda de la población, la mayoría de los trabajadores coinciden en que es vital contar con seguro médico”; por otro lado, la capacitación como oportunidad de “proporcionar a sus trabajadores las enseñanzas técnicas necesarias para el desempeño de su actividad”; así como los aguinaldos o bonos adicionales; vales de despensa, mismos que “tienen un valor nominal como el dinero en efectivo, pero son canjeables por bienes en establecimientos predeterminados, benefician a los empleados al complementar su salario en la compra de productos de primera necesidad”. También el seguro de gastos médicos mayores, en tanto “permite cubrir emergencias de salud o tratamientos médicos resultantes de accidentes o enfermedades y asegura a los trabajadores para ser atendidos en unidades médicas privadas”, igualmente, los bonos por productividad, en razón de que “no solo representan un incentivo atractivo para los trabajadores respecto a sus percepciones, también estimulan la competitividad e impulsan el trabajo orientado a objetivos”, entre otras prestaciones (ver <http://blog.occeducacion.com/blog/bid/323011/Las-8-prestaciones-laborales-mas-valoradas#.VEA5h2dAca8>).

Para efecto de la recopilación de datos, el cuestionario presentado a los participantes comprendía una escala numérica de uno a siete, donde los valores uno, dos y tres sugerían estados de insatisfacción frente a cada ítem; el valor cuatro, representaba un equivalente a indiferente, esto es, cuando el ítem presentado no hacía alusión a las funciones del participante o las mismas no le resultaban de interés o importancia; y los valores cinco, seis y siete que representaban los tres sub niveles de satisfacción frente al ítem mencionado.

Un ejemplar del material de aplicación y evaluación del test aquí descrito se encuentra en la sección de anexos.

3.4.6 Aplicación de pruebas.

Con relación a la aplicación de cada prueba o test, se elaboró un horario en coordinación con el Jefe General de Recursos Humanos de Coral Hipermercados y a su vez, se contactó previamente a cada uno de los supervisores de cada almacén, donde previamente se estableció el número de empleados a quienes se iban a entregar los test, los mismos que contaban con las características que cumplían los criterios de inclusión y exclusión.

La aplicación de los test se llevó a cabo de la siguiente manera:

Primera aplicación.- Fue llevada a cabo por almacén en el siguiente orden:

- a. Coral Guayaquil.
- b. Coral Río.
- c. Coral Centro.
- d. Coral Monay.
- e. Coral Sucre.
- f. Coral Tarqui.

Dada la naturaleza del negocio, los horarios rotativos con los que cumplen los trabajadores y la disponibilidad de tiempo del Jefe de Recursos Humanos de Coral Hipermercados, se realizaron las aplicaciones bajo los siguientes parámetros:

Para Coral Guayaquil.- Se hizo el recorrido del almacén por cada sección donde se encontraban los participantes y se procedió a dar las instrucciones de manera individual o a veces en pequeños grupos de hasta tres o cuatro participantes.

Para Coral Río.- Se realizó el recorrido del almacén por cada sección para identificar a los participantes y se procedió a dar las instrucciones de maneras individual o grupal, según había la oportunidad.

Para Coral Centro.- Se realizó el recorrido del almacén por cada sección para identificar a los participantes y se procedió a dar las instrucciones de maneras individual o grupal, según había la oportunidad.

Para Coral Monay.- Se reunió a todos los participantes en un solo grupo y se procedió a dar las instrucciones y solventar cualquier pregunta que podrían tener.

Para Coral Sucre.- Se reunió a todos los participantes en grupo y se procedió a dar las instrucciones y solventar cualquier pregunta que podrían tener.

Para Coral Tarqui.- Se reunió a todos los participantes en un solo grupo y se procedió a dar las instrucciones y solventar cualquier pregunta que podrían tener.

En vista de que al terminar la primea aplicación no se logró completar el total de la muestra; un mes y medio después de la misma se procedió a una nueva aplicación de los test al resto de participantes. En contra parte a la primera aplicación, en la segunda sí se solicitó a los participantes indicar los nombres y códigos respectivos en razón de hacer un seguimiento más exhaustivo.

Segunda Aplicación.- Fue llevada a cabo en los almacenes Coral Tarqui y Coral Río, donde se realizó el recorrido de cada almacén por cada sección para identificar a los nuevos participantes y se procedió a dar las instrucciones de maneras individual o grupal, según había la oportunidad.

En general y para ambas aplicaciones, los test debieron ser llenados en las respectivas casas de los participantes de tal manera que esta actividad no interrumpiera su actividad laboral y a su vez, para evitar cualquier distracción e influencia al momento de responder cada ítem.

A los participantes, se les dio tiempos límites para la entrega de los test, que variaban de un día a una semana, dependiendo del caso de cada participante, tomando

en cuenta que algunos tenían días libres, ingresaban a un permiso médico o salían de vacaciones, etc.

En razón de controlar al máximo la recopilación de los datos y dadas las circunstancias expuestas, se procedió a visitar constantemente las secciones de cada almacén en busca de cada participante, esto acompañado de llamadas y anuncios “por alto parlante” desde el counter para recordar a los participantes sobre la entrega de las pruebas. Asimismo, se tomó constante contacto con el Jefe de Recursos Humanos para estar informados de cualquier novedad.

Es justo afirmar que los instrumentos utilizados para medir tanto los niveles de Inteligencia Emocional como de Satisfacción Laboral formaban parte de una batería de pruebas que se administró con el propósito de obtener información acerca de las variables relacionadas con la Inteligencia Emocional, la Satisfacción y bienestar en el trabajo. Los datos fueron cargados en un libro de Excel y luego exportados a una base de datos creada en el procesador SPSS para su posterior análisis de correspondencias.

3.4.7 Análisis estadístico de Variables

Es necesario mencionar que las variables manejadas durante este proceso investigativo representan dimensiones de naturaleza cualitativa numerificada, motivo por el cual, tras el asesoramiento pertinente (a cargo de P.O) previo al análisis de resultados, hemos considerado conveniente establecer que las correlaciones entre las variables estudiadas (Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral) se ajustan de manera más eficaz al modelo de análisis estadístico de correspondencias (J. Paul Benzécri, 1992) el mismo que fue aplicado a los datos recolectados y cuyas características se describen a continuación en razón de justificar su utilización.

El Análisis de Correspondencias es utilizado como “una técnica estadística que se aplica al análisis de tablas de contingencia y construye un diagrama cartesiano basado en la asociación entre las variables analizadas. En dicho gráfico se representan conjuntamente las distintas modalidades de la tabla de contingencia, de forma que la proximidad entre los puntos representados está relacionada con el nivel de asociación entre dichas modalidades” (ver Figueras, 2003).

En este sentido, Rodríguez & Mora (2001) indican que un Análisis de Correspondencias es una técnica que permite representar las categorías de dos o más variables cualitativas en un espacio de pequeñas dimensiones. Ello implica:

- “Que la representación se hará agrupando las categorías en función de las similitudes que presenten en las variables relacionadas. Es una técnica para el estudio de las relaciones de dependencia entre variables categóricas presentadas en forma de tablas de contingencia. Guarda, en este sentido, cierta analogía con la prueba de chi-cuadrado. Sin embargo, y esta es la diferencia sustancial del análisis de correspondencias respecto a otros análisis, además de analizar la relación existente entre las variables, permite analizar cómo está estructurada esta asociación, describiendo "proximidades" que nos permiten, a su vez, identificar "categorías causa de asociación.
- Al ser ésta una técnica factorial, sus resultados pueden ser presentados gráficamente sobre ejes de coordenadas, lo cual aporta una gran ayuda a la interpretación de los resultados.”

El Análisis de Correspondencias en el programa SPSS representa el aporte de un grupo de investigadores de la Facultad de Ciencias Sociales y del Comportamiento de la Universidad de Leiden, Holanda, denominados DTSS por sus siglas en inglés “Data Theory Scaling System Group”.

El software SPSS por sus siglas en inglés “Statistical Package for the Social Sciences”, es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercados proporcionado por la marca IBM.

Cabe mencionar que previo al Análisis de Correspondencias fue necesario corroborar la bondad de ajuste de los datos al modelo en tanto que al haber trabajado con dos variables cualitativas se debió aplicar la prueba de chi-cuadrado a la tabla de contingencia, con el fin de conocer si existía o no relación entre las variables medidas. Se procedería a rechazar la hipótesis de independencia (y por ende corroborar la hipótesis de dependencia) en el caso de que el p-valor asociado al estadístico fuere menor o igual al 0,05 (ver Rodríguez & Mora, 2001).

Una vez que fue comprobada la dependencia de las variables, procedimos con el Análisis de Correspondencias de acuerdo al siguiente orden:

- a. Análisis de Correspondencias entre los Niveles Globales de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.
- b. Análisis de Correspondencias entre los Niveles Globales del sub factor Autorregulación y Satisfacción Laboral.
- c. Análisis de Correspondencias entre los Niveles Globales del sub factor Autoconciencia y Satisfacción Laboral.
- d. Análisis de Correspondencias entre los Niveles Globales del sub factor Motivación y Satisfacción Laboral.
- e. Análisis de Correspondencias entre los Niveles Globales del sub factor Empatía y Satisfacción Laboral.
- f. Análisis de Correspondencias entre los Niveles Globales del sub factor Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral.

3.5 Conclusión

La Metodología en esta investigación se explica a través de haberse cumplido con el propósito de dar a conocer los lineamientos empleados para definir claramente los pasos realizados en el proceso de obtención de datos sobre los niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de la muestra de empleados de Coral Hipermercados. Por su parte, la definición de los criterios de inclusión y exclusión fue de gran importancia al momento de seleccionar la muestra; en tanto que para llevar a cabo la aplicación de los diferentes Test, la misma que se realizó en base a una planificación previa de acuerdo a cada almacén. Asimismo, la recopilación de la información fue de manera constante y persistida. Finalmente la calificación de las pruebas y tabulación de la información ocurrió bajo condiciones estrictas en beneficio de obtener datos reales.

Posteriormente y en base a los resultados, se llevó a cabo el análisis correspondiente de cada caso, obteniendo así las conclusiones finales y las adecuadas recomendaciones pertinentes al trabajo investigativo realizado.

CAPÍTULO 4

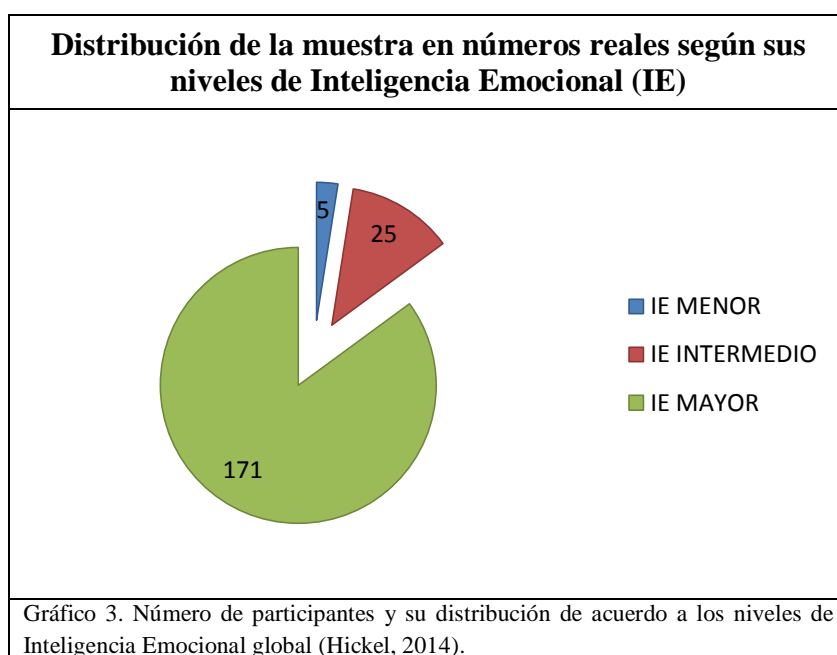
Informes y resultados

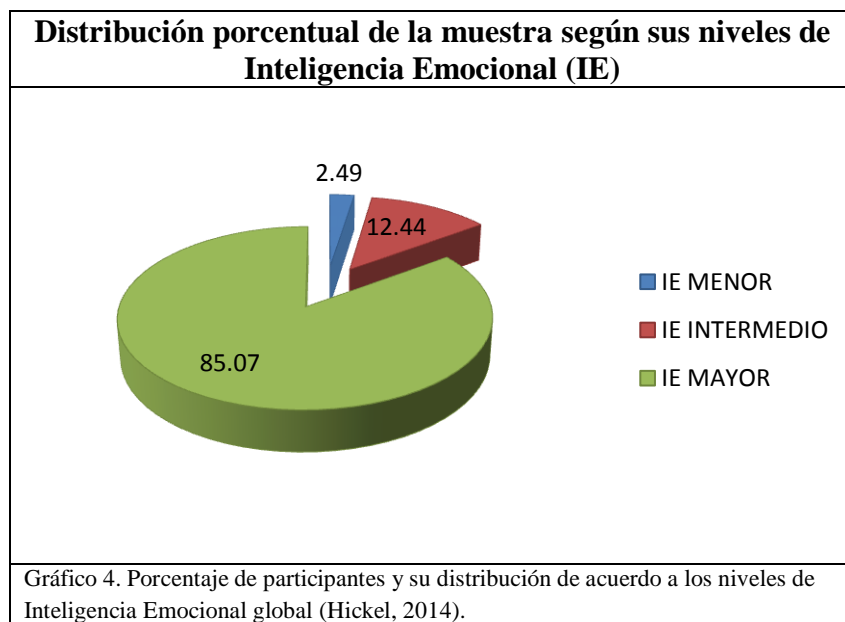
4.1 Introducción

El informe de resultados que se presenta a continuación muestra los datos sobre las relaciones obtenidas entre las variables investigadas: Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral; detallando en primera instancia, las distribuciones en número y porcentaje de los resultados de la muestra y su relación al ser comparadas entre sí. Posteriormente se podrá apreciar las relaciones de correspondencia provocadas al referirse a cada uno de los aspectos de la variable Inteligencia Emocional con los datos obtenidos en la variable de Satisfacción Laboral Global.

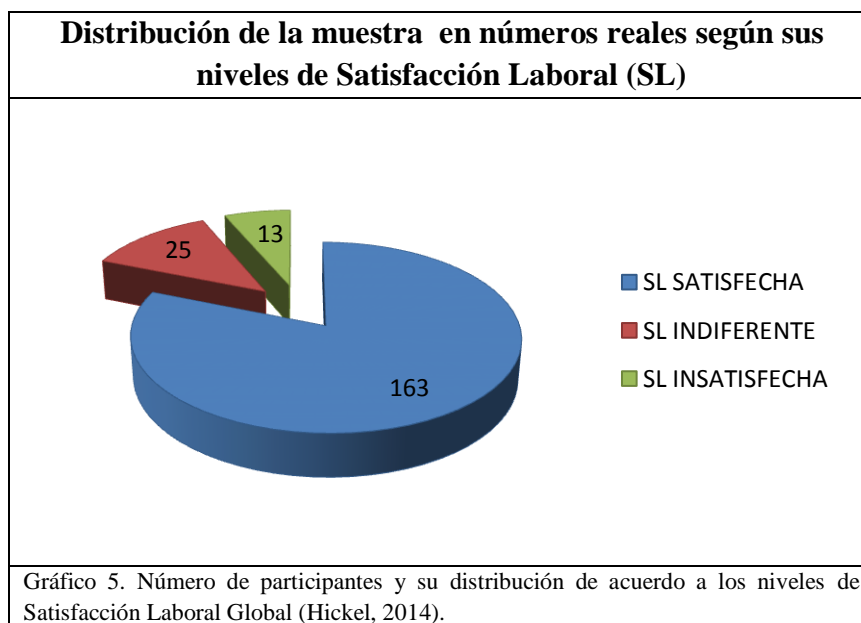
4.2 Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

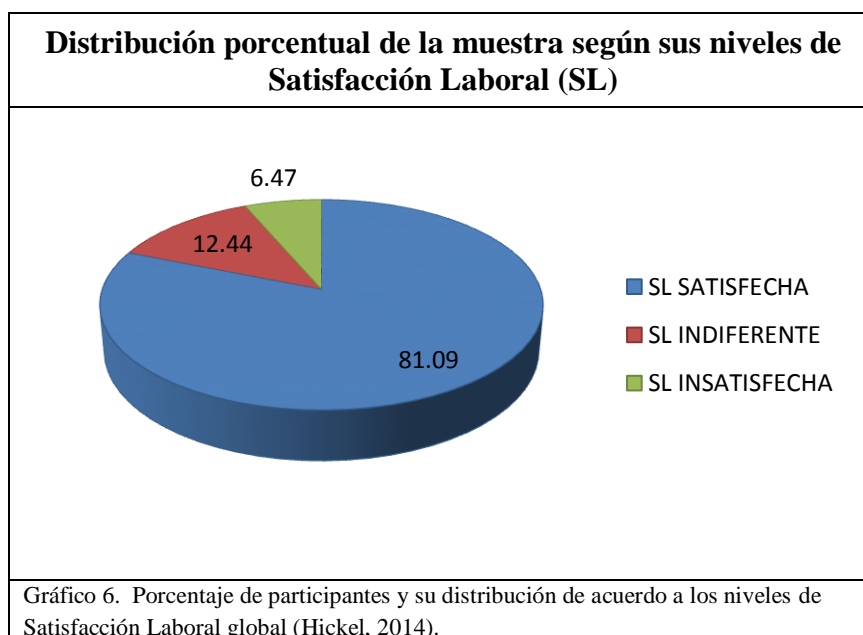
Los resultados obtenidos en base a la variable de Inteligencia Emocional indicaron que de los 201 empleados evaluados: 171 (85,07%) puntuaron en la categoría “mayor”; 25 (12,44%) puntuaron en la categoría “intermedio” y 5 (2,49%) puntuaron en la categoría “menor”; mostrando así, que la mayoría de empleados posee cualidades positivas y representativas en el manejo emocional propio. La distribución en número y porcentaje de los resultados de la variable de Inteligencia Emocional se pueden observar en los gráficos 3 y 4 a continuación:



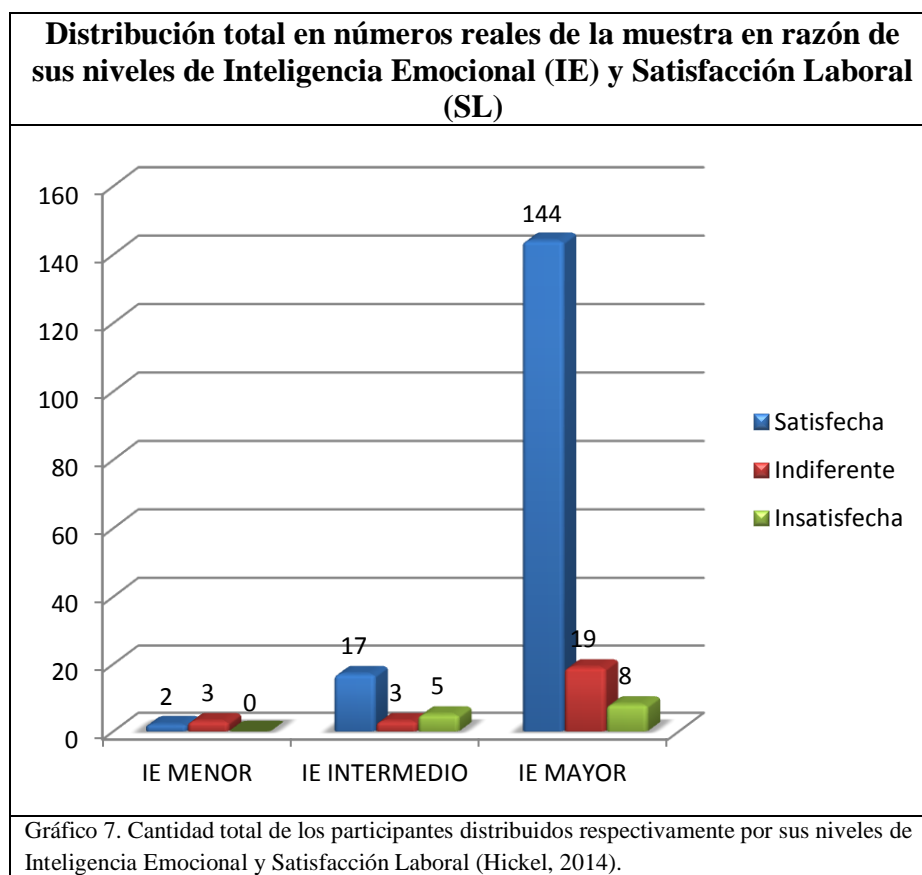


Por otra parte, los resultados obtenidos en base a la variable de Satisfacción Laboral muestran que de los 201 empleados evaluados: 163 (81,097%) puntuaron dentro de la categoría “satisfecho”; 25 (12,44%) puntuaron dentro de la categoría “indiferente” y 13 (6,47%) puntuaron en la categoría “insatisfecho”; indicando por lo tanto que la mayoría de empleados participantes se encuentran satisfechos con su ambiente de trabajo. La distribución en número y porcentaje de los resultados de Satisfacción Laboral se pueden observar en los gráficos 5 y 6 a continuación:





A su vez, los datos correspondientes a los grupos que comprenden las tres categorías de respuesta tanto para los niveles de Inteligencia Emocional (mayor, intermedio y menor), como para los niveles de Satisfacción Laboral (satisfecho, indiferente, e insatisfecho) se encuentran distribuidos en la tabla 11 de correspondencias así como en el gráfico 7, donde se compara la cantidad total de empleados incluidos en los tres niveles de Inteligencia Emocional con los tres niveles de Satisfacción Laboral respectivamente. Siendo así que en el primer grupo compuesto por los participantes con un nivel de Inteligencia Emocional menor, existen 2 empleados satisfechos, 3 indiferentes y 0 insatisfechos con el ambiente laboral; mientras que en el grupo de los que puntuaron como “intermedio” en Inteligencia Emocional, existen 17 empleados satisfechos, 3 indiferentes y 5 insatisfechos con el ambiente laboral y finalmente en el grupo de aquellos que puntuaron niveles de Inteligencia Emocional “mayor”, existen 144 empleados satisfechos (comprendiendo la mayoría), 19 indiferentes y 8 insatisfechos. Lo que sugiere que el mayor número de trabajadores satisfechos puntuaron con mayor en Inteligencia Emocional.

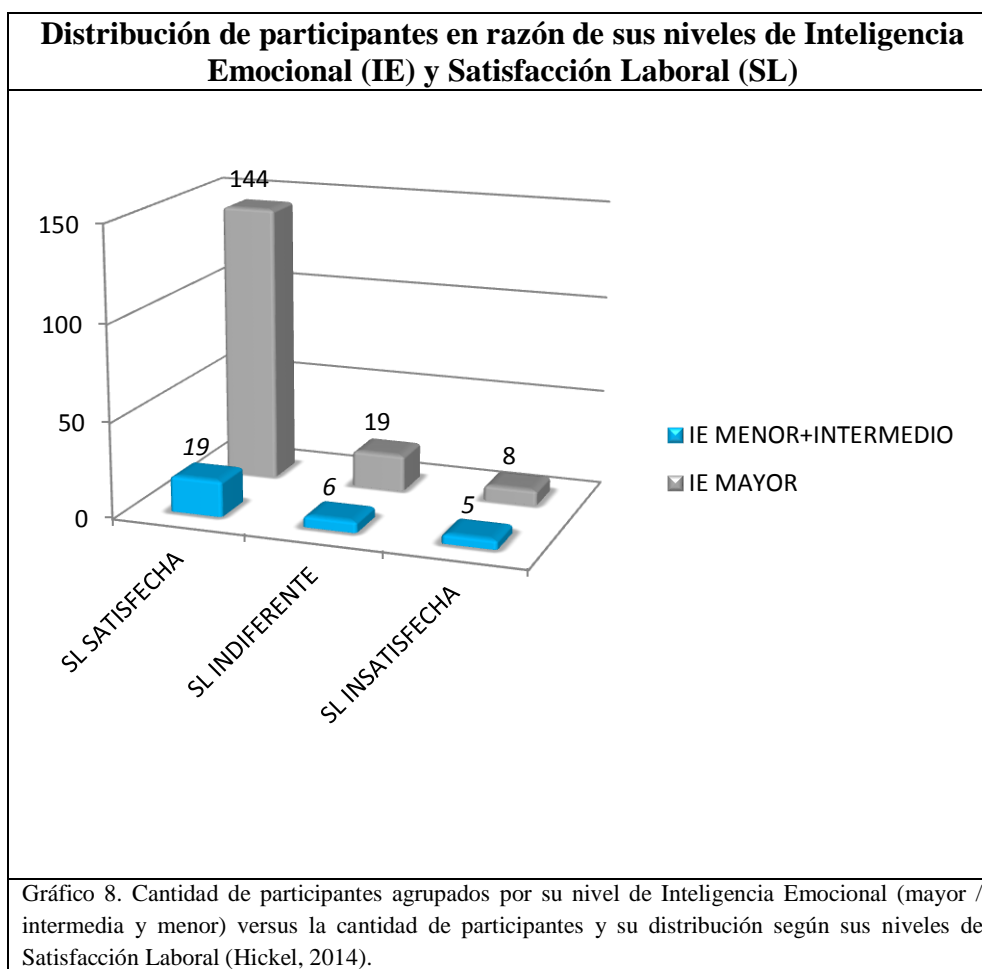


**Tabla de correspondencias:
Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral**

Inteligencia Emocional Global	Satisfacción Laboral Global			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	3	0	2	5
INTERMEDIA	3	5	17	25
MAYOR	19	8	144	171
Margen activo	25	13	163	201

Tabla 11. Cantidad total de participantes distribuidos respectivamente por sus niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.

Subsecuentemente, se unificaron los datos correspondientes a los niveles de Inteligencia Emocional Menor e Intermedia creando un solo grupo para conseguir relevancia estadística previa a los análisis respectivos. Estos datos unificados fueron comparados con los datos de Inteligencia Emocional Mayor, pudiéndose observar que la cantidad de empleados participantes con un nivel de Inteligencia Emocional Mayor era notoriamente más alto en los tres niveles de Satisfacción Laboral que la cantidad de empleados que representaron al grupo de Inteligencia Emocional Intermedia y Menor. Esta descripción puede observarse en la gráfico 8 a continuación:



4.3 Análisis de Correspondencias

4.3.1 Prueba de Chi-cuadrado

El *p-valor* asociado al estadístico fue de 0,001 (valor = 19,363) lo que permitió comprobar los niveles de dependencia entre las variables evaluadas. Los valores obtenidos en base a las pruebas de chi-cuadrado se muestran en la tabla 12 a continuación:

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,363 ^a	4	0,001
Razón de verosimilitudes	13,092	4	0,011
Asociación lineal por lineal	7,978	1	0,005
N de casos válidos	201		

Tabla 12. Valores obtenidos en base a las Pruebas chi-cuadrado.

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,32.

4.3.2 Análisis de Correspondencias: Inteligencia Emocional Global y Satisfacción Laboral Global.

La información de la tabla de correspondencia se explicaría por la primera dimensión (Inteligencia Emocional) en 55,80%; mientras que la segunda dimensión (Satisfacción Laboral) se explicaría en 44,20%. Se hace plausible reducir la dimensionalidad al primer componente por ser mayor a la mitad. Los valores de inercia o varianza para Inteligencia Emocional corresponden a 0,054 y para Satisfacción Laboral a 0,043 (ambos estadísticamente significativos). En tanto que el resto de datos estadísticos descriptivos y correlaciones respectivas se pueden observar en la tabla 13 a continuación:

Datos estadísticos descriptivos y correlaciones de los niveles de Inteligencia Emocional Global y Satisfacción Laboral Global								
Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación 2
Inteligencia Emocional	,232	,054*			,558	,558	,107	,103
Satisfacción Laboral	,206	,043*			,442	1,000	,097	
Total		,096	19,363	,001^a	1,000	1,000		
a. 4 grados de libertad								
Tabla 13. Valores correspondientes al valor propio, inercia, chi-cuadrado, significación, proporción de inercia y confianza para el valor propio de las dimensiones de Inteligencia Emocional Global y Satisfacción Laboral Global. * = Estadísticamente significativo								

La masa que representa mayor significación y asociación para los datos correspondientes a los niveles de Inteligencia Emocional, recae sobre la categoría de “Mayor” (0,851), la misma que explica el 85,10% del total; seguida de la categoría de “Intermedio” (0,124) que explica el 12,40%. Siendo así que a mayor masa, mayor es la importancia relativa de la categoría; ya que cada masa resulta de una ponderación en la que aquellas categorías que se presentan con mayor frecuencia, mayor peso o masa, influirán más en la dirección del eje. Esta información se puede apreciar en la tabla 14 a continuación:

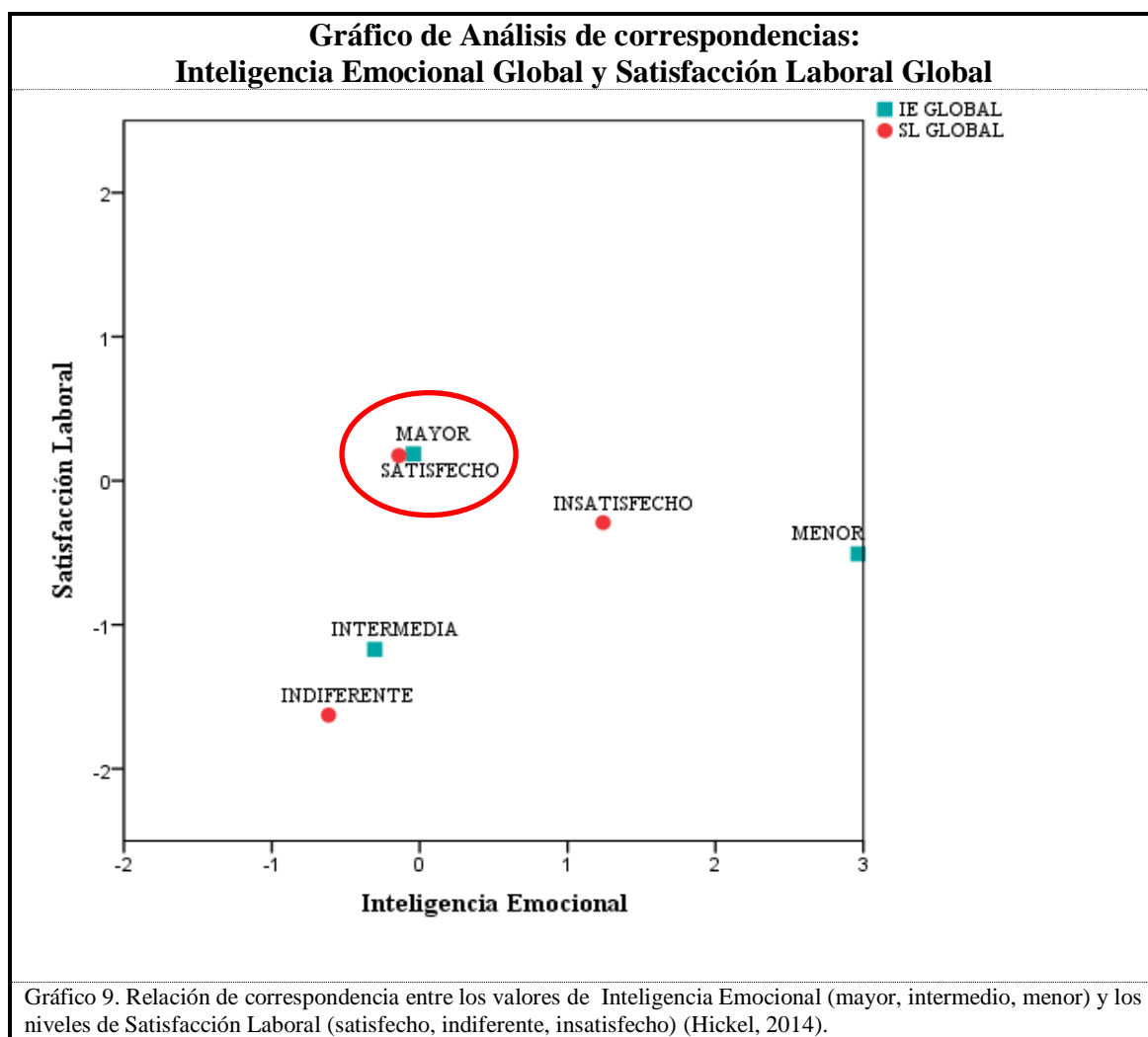
Examen de los puntos de fila^a									
INTELIGENCIA EMOCIONAL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		IE	SL		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					IE	SL	IE	SL	Total
MENOR	,025	2,966	-,508	,052	,944	,031	,975	,025	1,000
INTERMEDIA	,124	-,303	-1,171	,038	,049	,826	,070	,930	1,000
MAYOR	,851	-,042	,186	,006	,007	,143	,055	,945	1,000
Total activo	1,000			,096	1,000	1,000			
a. Normalización Simétrica									
Tabla 14. Valores de las columnas de masa, puntuaciones para cada dimensión, inercia y contribución para los niveles de Inteligencia Emocional.									

Por su parte, la masa o frecuencia que representa mayor significación para los datos correspondientes a los niveles de Satisfacción Laboral, recae sobre la categoría de “Satisfecho” (0,811), la misma que explica el 81,10%; seguida de la categoría de “Insatisfecho” (0,124) que explica el 12,40%; por lo tanto, se hace plausible reducir la dimensionalidad al primer nivel: “satisfecho (ver tabla 15):

Examen de los puntos columna^a									
SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		IE	SL		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					IE	SL	IE	SL	Total
INSATISFECHO	,124	1,240	-,291	,046	,825	,051	,953	,047	1,000
INDIFERENTE	,065	-,616	-1,627	,041	,106	,829	,139	,861	1,000
SATISFECHO	,811	-,141	,174	,009	,070	,120	,423	,577	1,000
Total activo	1,000			,096	1,000	1,000			
a. Normalización Simétrica									
Tabla 15. Valores de las columnas de masa, puntuaciones para cada dimensión, inercia y contribución para los niveles de Satisfacción Laboral.									

El gráfico No. 9 muestra la distancia sostenida entre las categorías para las dimensiones de Inteligencia Emocional global y Satisfacción Laboral global, donde se puede observar claramente la cercanía mayormente significativa de las categorías de Inteligencia Emocional “Mayor” y Satisfacción Laboral “Satisfecho” que sugieren un nivel de correspondencia sumamente representativo, seguidos lejanamente por las categorías de Inteligencia Emocional “Intermedia” y Satisfacción Laboral “Indiferente”, que podrían comprenderse como representativas, sin embargo, en base a que el número de datos para estas categorías es relativamente menor, no representan significación importante en este estudio.

Estos resultados pueden ser observados en la gráfica a continuación:



4.3.3 Análisis de Correspondencias: Autorregulación y Satisfacción Laboral Global.

En cuanto a la correspondencia de las dimensiones de Autorregulación y Satisfacción Laboral se encontró un valor de con cierta tendencia significativa $p > 0,05$ (Sig.0, 07). Sin embargo, no dejan de existir valores significativos para el sub factor de “Autoconciencia” registrados en la categoría de “Mayor” con 24 participantes insatisfechos con el trabajo; 9 con puntuación “indiferente” y en su total mayoría 147 con puntuación “Satisfecho”. Esto se puede observar en la tabla 16.

Tabla de correspondencias: Autorregulación				
AUTORREGULACIÓN	Satisfacción Laboral			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	1	1	3	5
INTERMEDIA	0	3	13	16
MAYOR	24	9	147	180
Margen activo	25	13	163	201

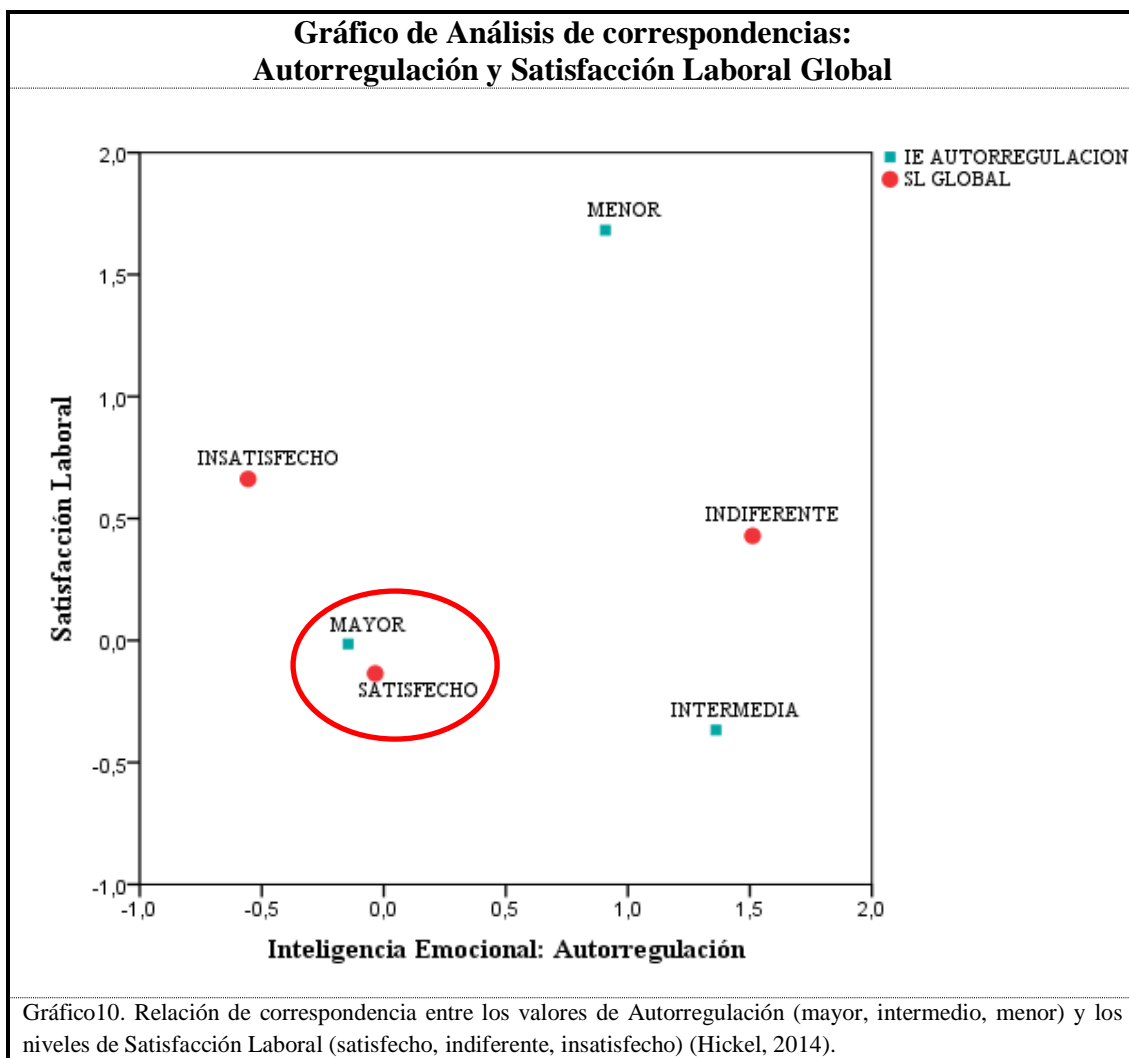
Tabla 16. Cantidad total de los participantes distribuidos respectivamente por sus niveles Autorregulación y Satisfacción Laboral.

Asimismo, en lo que respecta a masa, la mayor asociación significativa recae sobre la categoría de “Mayor” (0,896), la misma que explica el 89,60% del total de las categorías (ver tabla 17).

Masas para Categorías de Autorregulación y Satisfacción Laboral				
AUTORREGULACIÓN	Masa		SL GLOBAL	Masa
MENOR	,025		INSATISFECHO	,124
INTERMEDIA	,080		INDIFERENTE	,065
MAYOR	,896		SATISFECHO	,811
Total activo	1,000		Total activo	1,000
a. Normalización Simétrica			a. Normalización Simétrica	

Tabla 17. Valores de la masa para las categorías de Autorregulación y Satisfacción Laboral.

De acuerdo al gráfico No. 10, que muestra la distancia sostenida entre las categorías para las dimensiones antes mencionadas, se sugiere que entre las categorías “Mayor” y “Satisfecho” existe mayor cercanía entre sí, por lo tanto mayor grado de asociación.



4.3.4 Análisis de Correspondencias: Autoconciencia y Satisfacción Laboral Global.

En lo referente a la correspondencia de las dimensiones de Autoconciencia y Satisfacción Laboral se encontró un valor $p > 0,05$ (Sig. 0,35) lo que indicaría poca tendencia estadística de asociación entre las variables. Sin embargo, no dejan de existir valores significativos para el sub factor de “Autoconciencia” registrados en la categoría de “Mayor” con 16 participantes insatisfechos con el trabajo; 10 con puntuación “indiferente” y en su total mayoría 123 con puntuación “Satisfecho”. Esto se puede observar en la tabla 18.

Tabla de correspondencias: Autoconciencia				
AUTOCONCIENCIA	Satisfacción Laboral			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	7	1	22	30
INTERMEDIA	2	2	18	22
MAYOR	16	10	123	149
Margen activo	25	13	163	201

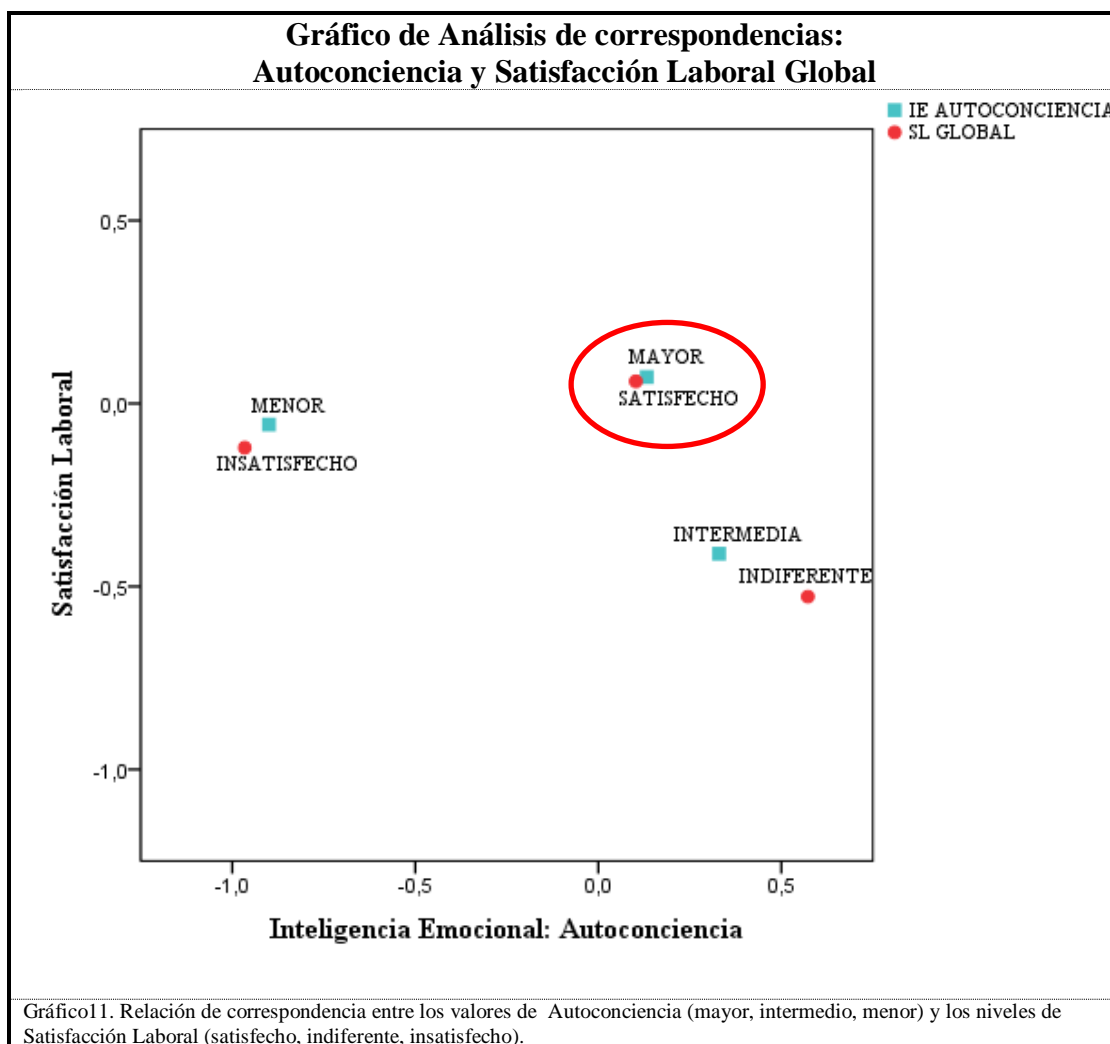
Tabla 18. Cantidad total de los participantes distribuidos respectivamente por sus niveles Autoconciencia y Satisfacción Laboral.

Por su parte, en lo que respecta a masa, la mayor asociación significativa recae sobre la categoría de “Mayor” (0,741), la misma que explica el 74,10% del total de las categorías (ver tabla 19).

Masas para Categorías de Autoconciencia y Satisfacción Laboral				
AUTOCONCIENCIA	Masa		SL GLOBAL	Masa
MENOR	,149		INSATISFECHO	,124
INTERMEDIA	,109		INDIFERENTE	,065
MAYOR	,741		SATISFECHO	,811
Total activo	1,000		Total activo	1,000
a. Normalización Simétrica			a. Normalización Simétrica	

Tabla 19. Valores de la masa para las categorías de Autorregulación y Satisfacción Laboral.

De acuerdo al gráfico No. 11, que muestra la distancia sostenida entre las categorías para las dimensiones antes mencionadas, sugiere que entre las categorías “Mayor” y “Satisfecho” existe mayor cercanía entre sí, por lo tanto mayor grado de asociación; seguidas por las categorías “Menor” e “Insatisfecho” e “Intermedia e Indiferente”.



4.3.5 Análisis de Correspondencias: Motivación y Satisfacción Laboral Global.

Por su parte, en cuanto a la correspondencia de las dimensiones de Motivación y Satisfacción Laboral se encontró un valor de significancia $p > 0,05$ (Sig. 0,54) lo que indicaría poca tendencia estadística de asociación entre las variables.

Sin embargo, no dejan de existir valores significativos para el sub factor de “Motivación” registrados en la categoría de “Mayor” con 20 participantes insatisfechos con el trabajo; 9 con puntuación “indiferente” y en su total mayoría 135 con puntuación “satisfecho”. Esto se puede observar en la tabla 20.

Tabla de correspondencias: Motivación				
MOTIVACION	SATISFACCIÓN LABORAL			Margen activo
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	
MENOR	2	3	16	21
INTERMEDIA	3	1	12	16
MAYOR	20	9	135	164
Margen activo	25	13	163	201

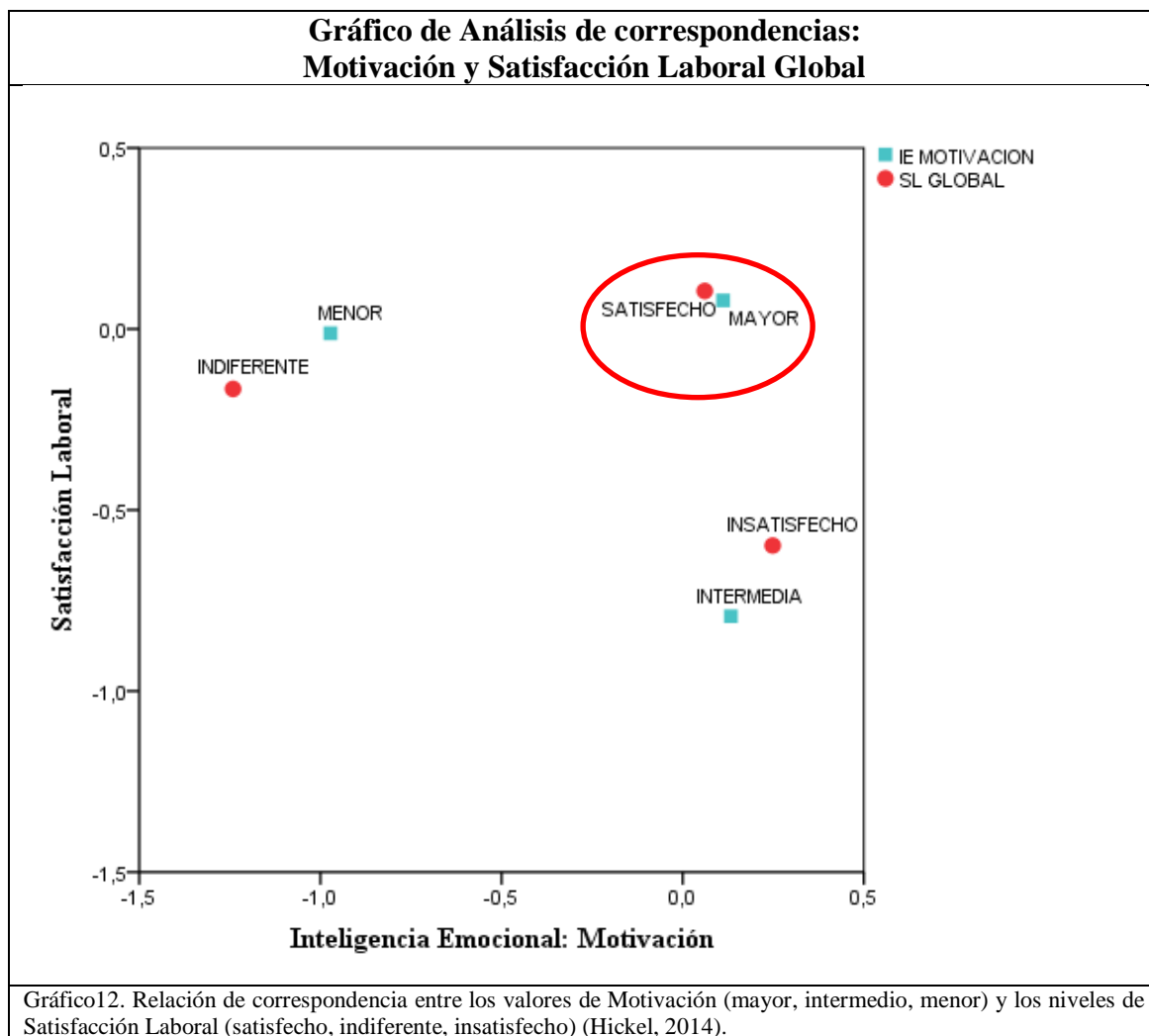
Tabla 20. Esta tabla representa la cantidad total de los participantes distribuidos respectivamente por sus niveles Motivación y Satisfacción Laboral.

En lo que respecta a masa, la mayor asociación significativa recae sobre la categoría de “Mayor” (0,816) la misma que explica el 81,60% del total de las categorías (ver tabla 21).

Masas para Categorías de Motivación y Satisfacción Laboral				
MOTIVACIÓN	Masa		SL GLOBAL	Masa
MENOR	,104		INSATISFECHO	,124
INTERMEDIA	,080		INDIFERENTE	,065
MAYOR	,816		SATISFECHO	,811
Total activo	1,000		Total activo	1,000
a. Normalización Simétrica			a. Normalización Simétrica	

Tabla 21. Valores de la masa para las categorías de Motivación y Satisfacción Laboral.

De acuerdo al gráfico No. 12, que muestra la distancia sostenida entre las categorías antes mencionadas, sugiere que entre las categorías “Mayor” y “Satisfecho” existe mayor cercanía entre sí, por lo tanto mayor grado de asociación.



4.3.6 Análisis de Correspondencias: Empatía y Satisfacción Laboral Global.

Para nuestro particular interés en cuanto a la correspondencia de las dimensiones de Empatía y Satisfacción Laboral encontramos un valor de significancia $p > 0,05$ (Sig. 0,07) lo que indicaría poca tendencia estadística de asociación entre las variables.

Sin embargo, no dejan de existir valores significativos para el sub factor de “Empatía” registrados en la categoría de “Mayor” con 17 participantes insatisfechos con el trabajo; 8 con puntuación “indiferente” y en su total mayoría 133 con puntuación “satisfecho”. Esto se puede observar en la tabla 22.

Tabla de correspondencias: Empatía				
EMPATIA	Satisfacción Laboral			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	5	1	13	19
INTERMEDIA	3	4	17	24
MAYOR	17	8	133	158
Margen activo	25	13	163	201

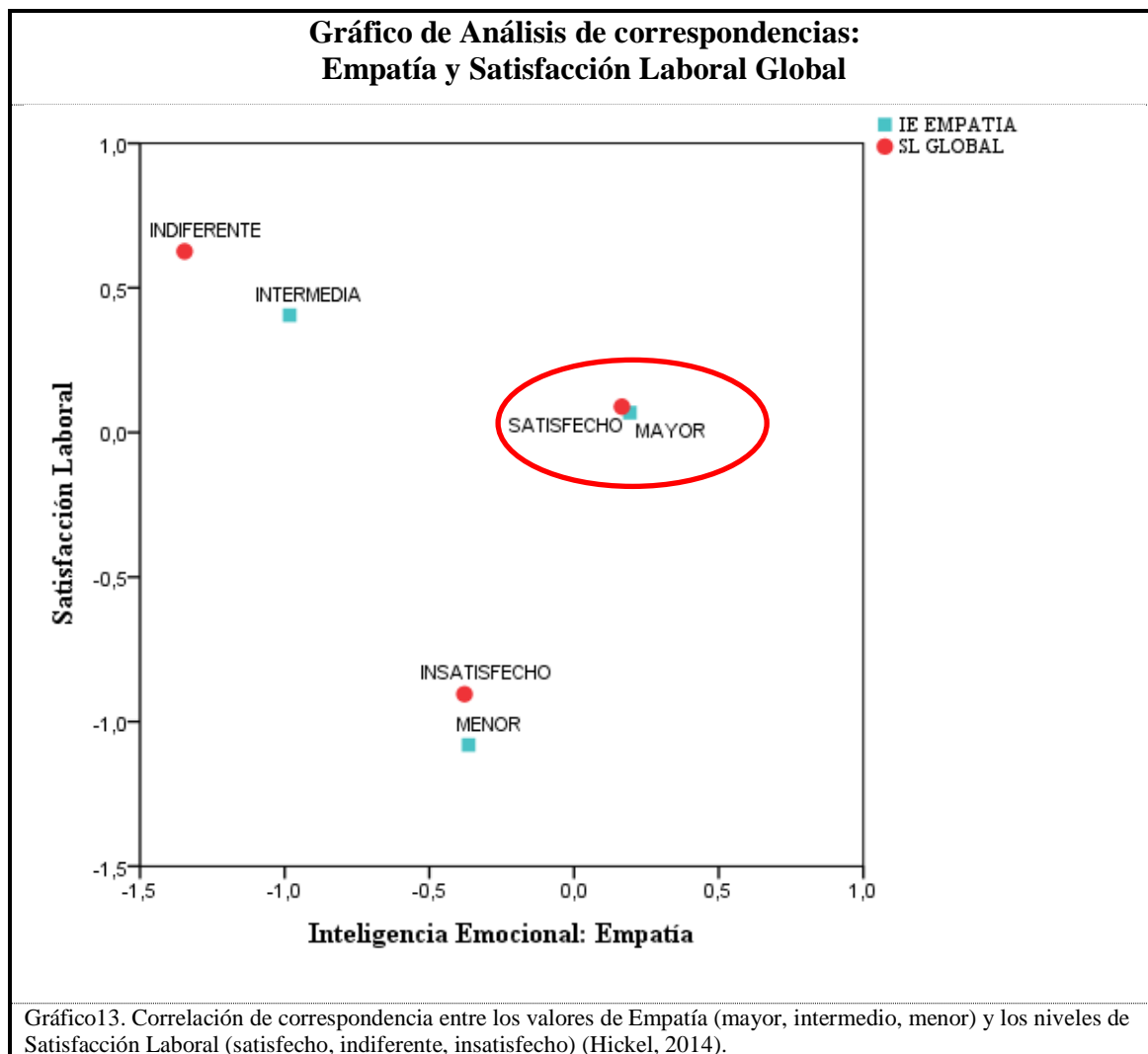
Tabla 22. Cantidad total de los participantes distribuidos respectivamente por sus niveles Empatía y Satisfacción Laboral.

Por su parte, en lo que respecta a masa, la mayor asociación significativa recae sobre la categoría de “Mayor” (0,786) la misma que explica el 78,60% del total de las categorías (ver tabla 23).

Masas para categorías de Empatía y Satisfacción Laboral Global				
EMPATÍA	Masa		SL GLOBAL	Masa
MENOR	,095		INSATISFECHO	,124
INTERMEDIA	,119		INDIFERENTE	,065
MAYOR	,786		SATISFECHO	,811
Total activo	1,000		Total activo	1,000
a. Normalización Simétrica			a. Normalización Simétrica	

Tabla 23. Valores de la masa para las categorías de Empatía y Satisfacción Laboral.

De acuerdo al gráfico No. 13, que muestra la distancia sostenida entre las categorías antes mencionadas, sugiere que entre las categorías “Mayor” y “Satisfecho” existe mayor cercanía entre sí, por lo tanto mayor grado de asociación; seguidas por las categorías “Insatisfecho” y “Menor”.



4.3.7 Análisis de Correspondencias: Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral Global.

En lo referente a la correspondencia de las dimensiones de Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral se encontró un valor de alta significancia estadística $p = 0,05$ (Sig. 0,05) lo que demuestra una fuerte tendencia de asociación entre las variables.

En tanto que los valores más representativos para el sub factor de “Habilidades Sociales” recaen sobre la categoría de “Mayor” con 18 participantes insatisfechos con el trabajo; 8 con puntuación “indiferente” y en su total mayoría 133 con puntuación “Satisfecho”. Esto se puede observar en la tabla 24.

Tabla de correspondencias: Habilidades Sociales				
HAB. SOCIALES	Satisfacción Laboral			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	3	0	12	15
INTERMEDIA	4	5	18	27
MAYOR	18	8	133	159
Margen activo	25	13	163	201

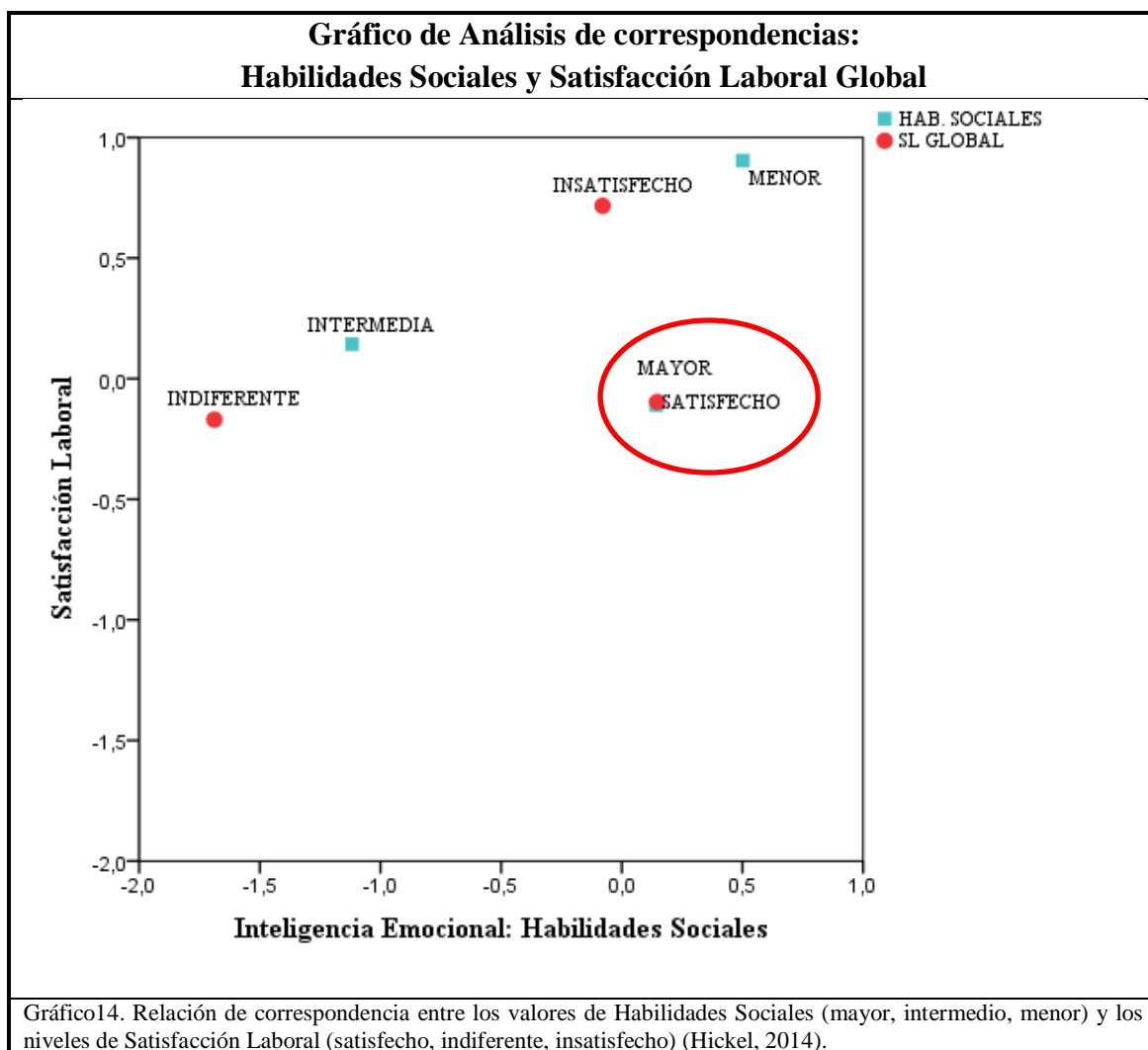
Tabla 24. Cantidad total de los participantes distribuidos respectivamente por sus niveles Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral.

Por su parte, en lo que respecta a masa, la mayor asociación significativa recae sobre la categoría de “Mayor” (0,791) la misma que explica el 79,10% del total de las categorías (ver tabla 25).

Masas para categorías de Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral Global.			
HABILIDADES SOCIALES	Masa	SL GLOBAL	Masa
MENOR	,075	INSATISFECHO	,124
INTERMEDIA	,134	INDIFERENTE	,065
MAYOR	,791	SATISFECHO	,811
Total activo	1,000	Total activo	1,000
a. Normalización Simétrica		a. Normalización Simétrica	

Tabla 25. Valores de la masa para las categorías de Habilidades Sociales y Satisfacción Laboral.

Respecto al gráfico No. 14, se muestra la distancia sostenida entre las categorías para las dimensiones mencionadas, sugiere que entre las categorías “Mayor” y “Satisfecho” existe mayor cercanía entre sí, por lo tanto mayor grado de asociación.



CONCLUSIONES GENERALES

Este proyecto investigativo tuvo como principal objetivo reconocer si existe correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral trabajando con una muestra de 201 empleados de la cadena de almacenes “Coral Hipermercados”. Los resultados obtenidos mediante este proyecto investigativo, han puesto de manifiesto que en efecto existe una correspondencia estadísticamente significativa entre los niveles globales de Inteligencia Emocional y los niveles globales de Satisfacción Laboral, lo que nos permite corroborar estudios previos como los de Cummings et al (2005), Limonero et al (2004), Cook & Wall (1979), Palomera & Brackett (2006), entre otros.

En consecuencia, el presente análisis estadístico de las variables estudiadas, manifiesta que los niveles de Inteligencia Emocional presentan significancias positivas en correspondencia con los niveles de Satisfacción Laboral. Por lo que se puede aseverar el alcance favorable de la hipótesis de este proyecto. Este proceso fue llevado en concordancia con cada uno de los objetivos específicos que sugerían el análisis de los niveles de Inteligencia Emocional y paralelamente el análisis de los niveles de Satisfacción laboral de los participantes, finalizando con el respectivo análisis que nos condujo a corroborar nuestro objetivo de destino.

Tomando en cuenta estudios similares que explican que la Inteligencia Emocional guarda correlación positiva con la satisfacción vital; donde “las personas que se perciban como emocionalmente inteligentes se sentirán más satisfechas con sus vidas y vice-versa” (ver Constanza Veloso-Besio et al., 2013), al proyectar esta aseveración al ámbito laboral y considerando que los empleados pasan gran parte de su tiempo en el trabajo, se podría inferir que la capacidad de afrontamiento emocional ante los retos laborales es un importante predictor del bienestar de la persona y de su entorno, ya que “los sujetos que valoran positivamente su vida tendrían un mayor desarrollo y manejo de emociones positivas en comparación con emociones negativas” (ver Zamarrón, 2006).

En similares investigaciones acerca de la Inteligencia Emocional, se evidenció una correlación positiva con la resiliencia (ver Constanza Veloso-Besio et al., 2013), por tanto, “se podría esperar que aquellas personas que presentan habilidades para percibir, asimilar y manejar las emociones propias y detectar e interpretar las emociones de los demás, presenten un mayor nivel de resiliencia”.

En consonancia con el ámbito laboral, David Ryback (2005) nos presenta ciertos puntos claves que hacen posible la integración de la Inteligencia Emocional con el estilo de trabajo; partiendo, en primer lugar, desde la premisa que la autoconciencia es la piedra angular de la Inteligencia Emocional debido a que en torno a ella giran el resto de sub factores que la componen y se recalca su importancia como predictor de éxito en cargos que ejercen liderazgo. En segundo lugar, la función de sintonización con los propios sentimientos se compone de dos factores importantes: centrarse en los sentimientos propios para que sea más fácil reconocerlos y, reconocer los sentimientos con el fin de lograr atenuarlos o potencializarlos según sea el caso. Con esto, Ryback pretende que un líder logre un enfoque adecuado en los pensamientos positivos y consiga la reducción de emociones desagradables. “La conciencia de sí mismo resulta especialmente útil en el proceso de toma de decisiones. La mayoría de las decisiones requiere de algo más que la comparación de lo blanco con lo negro”.

Al respecto, Augusto et al (2006), concluyeron que la “Inteligencia Emocional es un factor protector frente al estrés de la enfermería y un factor facilitador de salud”. Por lo tanto, podemos comprender que el hecho de poseer un nivel elevado de Inteligencia Emocional beneficia el desenvolvimiento de muchas facetas del ser humano, incluso juega un papel relevante como elemento de prevención.

En concreto, las habilidades de Inteligencia Emocional ejercen efectos beneficiosos a nivel preventivo. Es decir, la capacidad para razonar sobre las emociones, percibir las y comprenderlas como habilidad intrínseca del ser humano, implica, en último término, el desarrollo de procesos de regulación emocional que ayudarían a prevenir, moderar y afrontar los contratiempos cotidianos y el estrés laboral al que están expuestos diariamente (ver Constanza Veloso-Besio et al., 2013).

En consecuencia, podemos inferir en primer lugar, que la Inteligencia Emocional determina en la persona su desenvolvimiento tanto a nivel personal como en el ámbito laboral, independientemente de cual sea su actividad económica; ya que como hemos mencionado anteriormente, el mundo emocional se compone de muchos elementos que aparecen en base a los estímulos a los que se encuentre expuesta la persona, lo que marcará la calidad del día a día según sea la capacidad de afrontamiento de la misma hacia cada especial acontecimiento, sea este notoriamente importante o no tan significativo relativo a la percepción del individuo.

En lo que respecta a la evidencia recolectada, es de conocimiento que las personas dotadas de suficientes recursos como para manejar convenientemente su mundo emocional perciben las situaciones personales y laborales de formas más positivas donde pueden encontrar provechos y aprendizajes adaptativos en pro de mejorar su calidad de vida.

En segundo lugar, al comparar las puntuaciones obtenidas entre cada sub factor de Inteligencia Emocional como Autorregulación, Autoconciencia, Motivación y Empatía con las obtenidas en Satisfacción Laboral Global, se ha encontrado tendencias positivas entre sí, aunque no existiera significación estadística correspondiente ($p. > 0,05$). En contraparte, para el sub factor de Habilidades Sociales, sí se encontró significación estadística y tendencias positivas con la dimensión de Satisfacción Laboral Global ($p = 0,05$).

En mención a los sub factores que no presentaron significación estadística al ser correlacionados con la dimensión global de Satisfacción Laboral, se consideró plausible inferir que tales resultados podrían ser explicados en razón de que al ser cada sub factor de Inteligencia Emocional un elemento de menor envergadura estadística en comparación con una dimensión global mayor (Satisfacción Laboral Global), los niveles de correspondencia esperados no repercutieron a nivel estadísticamente significativo en tanto esta parte de nuestro análisis no partió desde un estado equitativo (*Subfactores IE vs Factor Global SL*). En este sentido, es menester considerar que una relación de correspondencia estadística entre los subfactores tanto de la variable Inteligencia Emocional, como aquellos pertenecientes a la variable Satisfacción Laboral (*Subfactores IE vs. Subfactores SL*), bien pudiesen haber repercutido en la significancia

estadística aquí hipotetizada, de cualquier manera, nueva investigación para corroborar este supuesto sería necesaria.

Cabe considerar, que el tamaño de la muestra aquí utilizada, es altamente representativo, lo cual permite explicar los resultados significativos a nivel global para las dimensiones de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral; sin embargo, en este estudio no se realizaron comparaciones estadísticas respecto a las variables demográficas de género, tiempo en el cargo, estado civil, nivel académico entre otras, mismas que quizá pudiesen haber inferido en los análisis complementarios entre subfactores que no hallaron la correspondencia esperada.

Complementariamente, de acuerdo al factor edad, los resultados indican que en general tanto hombres como mujeres entre 19 y 43 años tienen similares puntuaciones para la dimensión de Inteligencia Emocional en las categorías de “Menor e Intermedio”. Al respecto, existe una leve tendencia por parte de las mujeres a puntuar mayor en el nivel de Inteligencia Emocional frente a los varones, estos resultados pudiesen explicarse si se parte desde la premisa general que concibe al sexo femenino como el género emocionalmente más vulnerable, de todos modos sería conveniente corroborar estos supuestos mediante un adecuado análisis de comparación entre géneros. Por su parte, para la categoría “Satisfecho” de la dimensión de Satisfacción Laboral, existe mucha similitud entre ambos sexos, lo que indica que tanto hombres como mujeres con niveles medio altos de Inteligencia Emocional se encuentran a gusto con su lugar de trabajo, esta información complementa la corroboración de la hipótesis inicial así como la de los estudios al respecto previamente mencionados.

Asimismo, es relevante considerar algunos estudios similares como los de Ugarriza (2001) quién encontró que la Inteligencia Emocional incrementa con la edad y experimenta un ligero decremento a partir de los 55 años, no obstante, en ese estudio no se explica si a partir de esa edad se siguen produciendo cambios al respecto. En este sentido, otros resultados hallados por Navarro et al (2009) indicaron que en una muestra de personas mayores se produjeron mejores puntuaciones respecto a los niveles de IE que en el grupo de jóvenes.

En contra parte, en el estudio realizado por Martos & Gómez (2004), la edad no se reveló como una variable significativa, pero este autor observó que cuando una persona mayor puntúa alto en Inteligencia Emocional, lo hace a su vez en todos los otros factores evaluados.

Sin embargo, Márquez et al (2006) encontraron diferencias significativas asociadas con la edad, al relacionar la intensidad emocional, las estrategias vigilantes y distractoras y el nivel de ansiedad. Estos autores constataron que la intensidad emocional y el afrontamiento cognitivo se relacionan más con la ansiedad en el grupo de participantes mayores que en el de jóvenes.

En lo que respecta a este estudio, las tendencias encontradas acerca de la edad, no son tan representativas, ya que los resultados son bastante homogéneos como para inferir en la aseveración de una tendencia marcada por el elemento edad.

De todas formas, sería interesante tomar en consideración el factor cultural como dato de referencia para comprender que las tendencias de un estudio de esta naturaleza en particular van marcadas fuertemente por las costumbres y creencias propias de un grupo social, que corroboran los estilos de proceder para cada situación, a más de tomar en cuenta la personalidad del individuo y su percepción acerca de lo que se encuentra viviendo contemporáneamente. Como Goleman (1995) menciona en su libro "*La Inteligencia Emocional*", es la familia la primera escuela para el aprendizaje emocional, ya que en este grupo es donde se aprende a cómo sentirse con respecto a nosotros mismos y cómo los demás reaccionarán a nuestros sentimientos; a pensar sobre estos sentimientos y qué alternativas tenemos; a interpretar y expresar esperanzas y temores.

Finalmente, en referencia al aspecto cultural, un estudio realizado por Ekman et al (1972) con estudiantes universitarios japoneses y norteamericanos donde se evaluaron las reacciones faciales de los alumnos ante la proyección de una película con contenido visual altamente intenso acerca de la circuncisión ritual de adolescentes aborígenes, demostró que cuando los estudiantes japoneses vieron la película en presencia de una figura de autoridad, sus rostros mostraron solo reacciones leves; pero cuando creyeron que estaban solos (aunque estaban siendo filmados por una cámara oculta) sus facciones se contrajeron en vívidas mezclas de aflicción, temor y disgusto. En contraste, los estudiantes norteamericanos mostraron facciones de disgusto tanto cuando estaban solos

cuanto estaban en presencia de la figura de autoridad (ver Goleman, 1995). Estos resultados bien podrían ajustarse a la posible tendencia de nuestros participantes por responder a los ítems asociados a las políticas empresariales, respuestas que podrían haberse visto sesgadas cuando los empleados respondieron a los ítems en horarios laborales, contrario a lo que pudiesen haber respondido cuando los test fueron llenados en sus propios hogares.

Referente a la dimensión de Satisfacción Laboral; Salgado et al., (1996) en un estudio investigativo donde correlacionaron las variables de Satisfacción Laboral y Clima Laboral encontraron que, “básicamente, satisfacción y clima son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto: la percepción de las relaciones interpersonales. Por extensión del hallazgo anterior, podría darse la aparente paradoja de que una empresa presentase un clima organizacional positivo y, al propio tiempo, una buena parte de sus empleados manifestase un cierto grado de insatisfacción laboral”.

En base al estudio anterior, se podría constatar la importancia de lograr el equilibrio entre la percepción proyectada que tiene el empleado acerca de su lugar de trabajo en conjunto con los factores externos o higiénicos que propone Herzberg (1956), los mismos que están “localizados en el ambiente que rodea a los empleados y las condiciones en que desempeñan su trabajo. Según cuando los factores de higiene son óptimos, estos no logran elevar la satisfacción y solo la mantienen; sin embargo, si estos se descuidan pueden llevar al empleado a la insatisfacción”.

Al respecto, Cox (1991) afirma que “para lograr que una organización sea saludable, la organización subjetiva (por ejemplo, la percepción que los integrantes poseen) y la organización objetiva (por ejemplo, el medio ambiente laboral) deben estar en sintonía pues, de otra manera, el trabajo se vuelve insatisfactorio e insalubre”.

Y siguiendo con esta línea de pensamiento, es probable que existan factores culturales a nivel organizacional pero fundamentalmente a nivel nacional (House et al., 2004) que estén influyendo y determinen que las personas contemplen solo aspectos que no tienen que ver con el ambiente, las relaciones y los sistemas organizacionales a la hora de explicar la satisfacción, considerada por autores como Diener (1994), Veenhoven (1991) y Campbel et al (1976) (ver Nader et al., 2014).

Por otro lado, es importante mencionar que factores como los sueldos, la carga horario de trabajo, la apertura y la capacidad para tomar decisiones pueden ser claves al momento de pretender considerar la tendencia de los empleados y su satisfacción con su lugar de trabajo. En este caso en particular, compete dar a conocer que los empleados están expuestos a horarios de trabajo exigentes, sin embargo esta es una variable que se aplica a todos por igual y debido al extenso número de colaboradores de la Empresa, podría ser que el hecho de que los empleados estén siempre rodeados de compañeros de trabajo y expuestos a un constante movimiento laboral, no afecte su percepción sobre el estar trabajando en días feriados o fines de semana por ejemplo.

Finalmente, por la información obtenida en esta investigación y en referencia a otras investigaciones mencionadas previamente, se infiere en la existencia de una tendencia marcada a la relación de correspondencia entre los niveles de Inteligencia Emocional Global y los niveles de Satisfacción Laboral Global de las personas que conformaron la muestra en este proyecto; comprendiéndose así que la hipótesis planeada pudo ser corroborada al demostrar que se presentan niveles de Inteligencia Emocional mayores en tanto que los niveles de Satisfacción Laboral son mayores

RECOMENDACIONES

Aunque el alcance de los resultados obtenidos representen una muestra muy significativa, se considera que los mismos deben ser tomados con cautela y buen juicio al momento de aseverar verdades únicas; por el mismo hecho de que podrían haber existido sesgos perceptuales para los casos de la dimensión de Inteligencia Emocional, refiriéndose con esto a que, si bien el test es un instrumento que presenta enunciados muy concretos y fáciles de comprender, puede ser que, como se dijo anteriormente, los participantes motivados por dar una mejor imagen deseada de sí mismos, hayan elegido las respuestas que socialmente podrían haber sido las más esperadas, en contra parte con lo que harían en la vida real en tales casos presentados por el test. Por ello se recomienda para futuras investigaciones que pretendan profundizar los resultados alcanzados, abastecerse de un instrumento complementario que permita corroborar los niveles de Inteligencia Emocional en las personas ya evaluadas.

En cuanto a los resultados de los Test de Satisfacción Laboral, cabe recalcar que en su mayoría se obtuvieron alcances favorables ya que las dos etapas de aplicación corroboraron la tendencia mayoritaria a pesar de que en la primera aplicación no se solicitaron los nombres de los participantes, en pro de obtener resultados más reales, y en la segunda aplicación si se solicitaron los nombres. Por lo tanto, estos resultados podrían muy bien ser un buen reflejo de la realidad sentida por los participantes.

Asimismo, se hicieron todos los esfuerzos posibles por controlar cada una de las variables al momento de la aplicación de los Test; por una parte el apoyo de los Jefes de sección ayudó en ciertos casos, sin embargo, no se pudo tener el control total acerca del tiempo establecido para cada prueba, por este motivo, se solicita tomar esto en cuenta para la adecuada interpretación de los datos analizados.

En referencia a los resultados estadísticos obtenidos para los sub factores de Inteligencia Emocional, podría ser plausible imaginarse, como se dijo previamente, que con un análisis complementario entre los sub factores Inteligencia Emocional y los sub factores de Satisfacción Laboral, los resultados pudiesen arrojar significancia tanto correlacional y/o cuanto de correspondencia; de todos modos, más investigación al respecto sería necesaria.

El tamaño de la muestra ha sido altamente significativo, por lo que los resultados de los niveles de Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional representan una tendencia sólida y acertada para la hipótesis; mientras que el resto de resultados, tales como los sub factores de Inteligencia Emocional y los datos biográficos han de tomarse sólo como preliminares. No obstante, se cree que este estudio corrobora con certeza algunos de los resultados de investigaciones previas y aquí descritas sobre la importancia de la Inteligencia Emocional en el ámbito profesional

Tomando en cuenta los argumentos planteados anteriormente, esta investigación persigue como fin ser un disparador de futuros estudios en los que se pueda poner a prueba este esquema teórico en diferentes empresas a nivel local y porque no a nivel nacional, de esta manera se extiende el llamado a los responsables en dirigir los equipos de trabajo para crear conciencia sobre la importancia de evaluar las aptitudes emocionales a los candidatos y posteriormente brindar apoyo en este ámbito a los equipos de trabajo con el fin de contribuir tanto con las buenas prácticas de convivencia laboral y social como con la generación de conciencia por lo que engrandece al ser humano en su crecimiento íntegro y saludable como lo es en el manejo de emociones.

Como futuras líneas de investigación se podría sugerir analizar si se producen resultados similares con empleados de la misma u otras empresas, tomando en cuenta los sueldos en particular, la capacidad de toma de decisiones, el liderazgo y si se llegaran a producir diferencias en razón de la edad, el sexo y el estado civil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, J. (1983). Círculos de Calidad. *Primer Congreso de Psicología del Trabajo*, p 227 – 234.
- Ander-Egg, E. (2010). Para mejorar la capacidad operativa. Argentina, *Editorial Brujas*, p 52.
- Auror, A., Otilia, C. (2011). Teachers' satisfaction with life, job satisfaction and their emotional intelligence. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, p 498 – 502.
- Azanza, G., Moriano, J. A., Molero, F. Authentic leadership and organizational culture as drivers of employer's job satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p 45 – 50.
- Bar-On, R., & Handley, R. (1999). Optimizing people: A practical guide for applying emotional intelligence to improve personal and organizational effectiveness. *New Braunfels, TX: Pro-Philes Press*.
- Bernarás, E., Garargordobil, M., De las Cuevas, C. (2011). Inteligencia Emocional y Rasgos de Personalidad. *Boletín de Psicología No. 103*, p 75 – 88.
- Berrios, M. P., Pulido-Martos, M., Augusto-Landa, J. M. y López-Zafra, E. (2012). La inteligencia emocional y el sentido del humor como variables predictoras del bienestar subjetivo. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 20, 211-227.
- Cavalcante, S. (2004). Satisfacción en el Trabajo de los directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina. *Facultat de Ciéncias de L'educació*. Barcelona.
- Cha, C. & Nock, M.K. (2009). Emotional Intelligence is a protective factor for suicidal behavior. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 48 (4), 422-430.
- Chiang Vega, M., Martínez, K. (2009). Estudio Empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones y Medioambiente del trabajo, Organización e Indicador Global, Sectores Privado y Público. *Horizontes empresariales*, p 23 -50.
- Clarke, A. & Low, B. (2001). *Population & Development Review*. P 633-660. 28p, 2 Charts.
- Cordero, A. (1963). El Problema de la Promoción en la Empresa. *Revista de Psicología General y Aplicada*, p 1009 – 1014.

- Cruz, F., Cañizares, M., López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción Laboral como factor crítico para la calidad. *Estudios y perspectivas en turismo*, p 1047 -1068.
- Cummings, G., Hayduk, L., Estabrooks, C. (2005). Mitigating the impact of hospital restructuring on nurses: The responsibility of emotionally intelligent leadership. *Nursing Research*, 54 (1): 2-12.
- Davis, K. (1983). El Comportamiento Humano en el Trabajo. *MacGraw Hill*, p 519 – 541.
- Días, Z., García, C. (2008). Estilos de vida y satisfacción laboral. *Universidad Complutense de Madrid*, p 191 -193.
- Elorza, Iñigo Z., Suárez, J. A. (2010). Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, p 12 – 15.
- Espada García, Miguel (2006). Nuestro motor emocional: la motivación. *España: Ediciones Díaz de Santos*, p 24.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Vol. 23, Cap. 1, p85-108. 24p.
- Fienco, Grey., Itúrburo, Jerry. La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain. *Ediciones Abya-Yala ,Ecuador*, p 65.
- Flores, J. (1996). El comportamiento humano en las organizaciones. *Universidad del Pacífico*, Lima.
- Forteza, J. A. (1975). Modelo Instrumental de las relaciones entre variables motivacionales y rendimiento. *Revista de Psicología General y Aplicada*, p 75 – 91.
- Garrosa, E., Moreno, B., Boada, M., Blanco, L.M. (2012). Emociones positivas y bienestar laboral. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, p 22 - 27.
- Goleman, D. (1995). La Inteligencia Emocional. *Argentina, Grupo Zeta*.
- Goleman, D. (2009). La inteligencia emocional en la Empresa. *Argentina, El Cid Editor apuntes*, P 8.
- Gómez Betancourt, G., Betancourt Ramírez, J. B., López Vergara, M. P., (2013). Factores que influyen en la Inteligencia Emocional de los miembros de una Empresa Familiar. *Revista Entramado*, 9, p 12 – 25.
- Gutiérrez, E. (2010). Competencias gerenciales: habilidades, conocimientos, aptitudes. *Ecoe Ediciones*, p 3 – 5.

- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1975). Development of the job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 60, p 159-170.
- Hernández, J., Quintana, L., Guedes, R., Mederos, R., Sablón, N. (2006). Estudio de la Motivación, el Liderazgo, La Cultura Organizacional y Calidad del Servicio Existente en el Hopsital Mario Muñoz Monroy. *Folletos Gerenciales*, vol. 10, p 37 – 53.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. New York: Weley International Edition.
- Hunter, J. E., Schmidt, F. L., & Judiesch, M. K. (1990). Individual Differences in Output Variability as a Function of Job Complexity. *Journal of Applied Psychology*, 75, 28-42.
- Juárez-Adauta, S. (2011). Clima Laboral y Satisfacción Laboral. *Revista Médica del IMSS* (50), p 307-314.
- Katz, D. & Kahn, R. (1977). *Psicología Social de las Organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Lazzati, S. (1991). *Management. Funciones, estilos y desarrollo*. MACCHI. Buenos Aires.
- Le Doux, J., (1999). *El Cerebro Emocional*. Ariel: Planeta, Barcelona.
- Limonero, J., Tomás, J., Fernández, J., Gómez, J. (2004). Influencia de la Inteligencia Emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Universidad autónoma de Barcelona*.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, p. 1297-1349
- Nader, M., Peña, S., Sánchez, Emilio. (2012). Predicción de la Satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Fuente Académica Premier*.
- Natasa, L., & Sala, K. (2011). Adolescent's emotional intelligence an parental styles. *Faculty of Psychology and Educational Science*. Rumania.
- Marcos, C., García, F. (2012). Satisfacción Laboral y Salario: ¿Compensa la renta laboral, las condiciones no monetarias del Trabajo? *Revista de economía aplicada*, p 25 – 51.
- McClelland, D. C. (1999). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339.

- Morse, N. (1953), Satisfaction in the white collars job, *Ed. University of Michigan*.
- Naylor, J., Pritchard, R., Ilben, D. (1980). A Theory of Behavior in Organizations. *Academic Press*. New York.
- Palomera, R., y Brackett, M.A.(2006).Frecuencia del afecto positivo como posible mediador entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción vital. *Ansiedad y Estrés*, 12(2), 231-239.
- Rachlin, H. (1979). Comportamiento y Aprendizaje. *Ediciones Omega*. Barcelona.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua española*, 22^a edición.
- Rodríguez M., Mora C., (2001). Análisis de Correspondencias. *Publicaciones de la Universidad de Alicante*, p 43 – 56.
- Robbins, S.P. (2004). Comportamiento Organizacional. *Pearson Educación* Décima edición.
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2004). Administración, *Pearson Educación* Décima edición.
- Ryback, D. (1997). EQ Trabajo con su Inteligencia Emocional. Sexta Edición. *Editorial EDAF S.A.*
- Sánchez, J. (1969). Notas sobre Motivaciones Laborales. *Revista de Psicología General y Aplicada*, p 336 – 341.
- Simmons, S., Simmons, J.C. (1998). EQ Como Medir la Inteligencia Emocional. *Editorial EDAF S.A.*
- Smith, E. (2005). Communities of Competence: New resources in the workplace. *Journal of Workplace Learning*, 17 (1-2): 7-23.
- Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., Juncosa, S. (2002). La Satisfacción Laboral y el Desgaste Profesional de los médicos de atención primaria. *Atención Primaria*, volumen 31, p 227 – 233.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, p 227-235.
- Torre B. (2009). Las competencias emocionales: esenciales para el desempeño exitoso en cualquier puesto laboral. *El Cid Editor*, apuntes, p 3.

- Valencia P., Herbert., (2009). Estilos Gerenciales y Satisfacción Laboral. *Argentina: El Cid Editor*, p 50h.
- Velasco L., Elva M., Bautista H., Sánchez F., (2012). La motivación como actor de influencia en el desempeño laboral del área docente del ITSTA. *México: B - Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*, p 2.
- Warr, J., Cook, L., Wall, S. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52: 129-148.
- Wood, R., Tolley, H. (2003). Test your Emotional Intelligence. Primera edición.
- Yáñez, F. (2009). El otro lado de la eficiencia: el equilibrio emocional en las relaciones laborales. *Argentina: El Cid Editor*, apuntes, p 4.
- Zavala, M., (2009). Corazón y razón en armonía: inteligencia emocional en alumnos con aptitud intelectual. *Plaza y Valdés, S.A. de C.V.*, p 16.
- Zavala, M. A. & López, I. (2012). Adolescentes en situación de riesgo psicosocial. ¿Qué papel juega la inteligencia emocional? *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 20, 59-76.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N103-5.pdf>
- <http://www.inteligencia-emocional.org>
- http://www.eiconsortium.org/reports/business_case_for_ei.html
- http://www.eiconsortium.org/pdf/Bharwaney_BarOn_MacKinlay_EQ_and_Bottom_Line.pdf
- <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/18677/1/articulo4-8-5.pdf>
- <http://www.sciencedirect.com>
- <http://www.ebscohost.com>
- http://enciclopedia.us.es/index.php/Clayton_Alderfer
- <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/m/maslow.htm>
- <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- <http://www.gestion.org/formacion-empresarial/44817/la-motivacion-laboral/>
- <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/31261/que-es-la-motivacion-intrinseca-y-la-motivacion-extrinseca/>
- <http://tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>
- <http://www.wiley.com/WileyCDA/>

- <http://www.wikipedia.com> (SPSS)
- <http://ebrary.com>
- http://www.nytimes.com/2010/02/07/us/07block.html?_r=0
- <http://blog.occeduacion.com/blog/bid/323011/Las-8-prestaciones-laborales-mas-valoradas#.VEA5h2dAca8>
- <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae#sthash.kR8oMmEw.dpuf>
- <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N103-5.pdf>

Anexo 1. Diseño del Proyecto de Graduación



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

“Diseño de Proyecto de Tesis”

Cuenca, Ecuador

2014

1. DATOS GENERALES

1.1 Nombre del estudiante: Michelle Gabriela Hickel Bravo

1.1.1 Código: 34163

1.1.2 Contacto: Teléfonos: (07) 2815035, cel: 0984890484, email:
michellehickel@hotmail.com.

1.2 Director sugerido: Cañizares Abril Esteban/ Mst. en Ciencias de la Investigación en Neuropsicología Cognitiva.

1.2.1 Contacto: Teléfonos (07) 2806 729/, cel: 0999263252, email:
ecanizares@uazuay.edu.ec

1.3 Co-director sugerido:

1.4 Asesor metodológico:

1.5 Tribunal designado: Mst. Mario Moyano; Mst. Ananda Zeas.

1.6 Aprobación: 12 de febrero de 2014

1.7 Línea de Investigación de la carrera: Comportamiento en la organización

1.7.1 Código UNESCO: 6109.05

1.7.2 Tipo de trabajo:

- a) Análisis Correlacional
- b) Investigación Científica

1.8 Área de estudio: Gestión de Talento Humano

1.9 Título propuesto: “Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de la Empresa Coral Hipermercados”

1.10 Subtítulo:

1.11 Estado del proyecto:

El presente trabajo encaja en un ámbito nuevo en razón a que no se han llevado a cabo trabajos de ésta naturaleza a nivel local. Sin embargo, también resulta ser una continuación a proyectos investigativos presentados a nivel internacional.

2. CONTENIDO

2.1 Motivación de la investigación:

En razón de la escasa aplicación de métodos de selección y evaluación del personal que consideren a más de las aptitudes académico-profesionales de los aspirantes y empleados, los aspectos asociados al manejo asertivo de sus emociones; la motivación que persigue la presente propuesta radica en analizar a través de un estudio correlacional, si los niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Coral Hipermercados están positivamente correlacionados. La confirmación de dicha hipótesis permitirá no solo corroborar los estudios que en otras latitudes han encontrado tal correlación, sino consentirá la ejecución de nuevos modelos de selección y evaluación que integren factores tanto emocionales, como cognitivos y actitudinales, cuyos principales benefactores serán tanto los individuos seleccionados a futuro, como las empresas y su productividad en general.

2.2 Problemática:

Entre los puntos que se examinan en el candidato a un puesto de trabajo, se debe tener muy en cuenta que los conocimientos académicos no son los únicos referentes para predecir una adaptación y desempeño adecuados al cargo en cuestión, sino más bien será la capacidad del candidato para utilizar de manera óptima sus emociones y aptitudes, la característica que complementa su óptimo actuar, a su vez que le proporcione niveles adecuados de satisfacción laboral, permitiéndole por tanto saber concretar las ideas y ponerlas en práctica, ser realista, saber gestionar el tiempo, manejarse con flexibilidad y sensibilidad para reaccionar ante nuevas situaciones con rapidez de respuesta, entre otras.

Es justamente esta problemática la que se hace presente en la empresa nacional Coral Hiper Mercados, misma que necesita implementar una herramienta óptima para evaluar y conocer las aptitudes en el manejo emocional de cada aspirante y empleado en razón de colaborar con el proceso de adaptación a las funciones de sus respectivos cargos. Dicha herramienta se encargará por lo tanto de medir los niveles de inteligencia emocional (IE), cualidad que engloba las características mencionadas, durante su proceso de selección, y a su vez permitirá establecer si en razón de lo anterior, los niveles de satisfacción laboral sean los óptimos durante las evaluaciones periódicas del personal.

2.3 Pregunta de investigación:

¿Están asociados los niveles de Inteligencia Emocional (IE) de los empleados de la empresa Coral Hipermercados, con sus niveles de satisfacción laboral?

2.4 Resumen:

El mundo empresarial comprende varias facetas representativas que generan impactos en la vida de cada empleado de manera directa o indirecta. Siendo así, que las capacidades adaptativas que posean las personas, tales como el coeficiente emocional, perfilan su desenvolvimiento en cada una de éstas facetas generando por lo tanto un entorno de aceptación mutua en pro de un mejor desempeño dentro de las organizaciones.

Este trabajo pretende conocer si el impacto de las capacidades para el manejo emocional de los empleados sobre su entorno laboral está asociado a la satisfacción laboral que éstos experimenten dentro de la organización.

2.5 Estado del Arte y marco teórico:

Fueron John Mayer y Peter Salovey (1990) quienes desarrollaron el concepto de Inteligencia Emocional para describir por qué algunas personas parecen ser más "emocionalmente competentes" que otras, explicando así las discrepancias observadas en la aptitud emocional entre diferentes sujetos. Dicho constructo toma como raíz el concepto de Inteligencia Social de Thorndike (1920), quien la definió como "La habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Por su parte en 1983, Gardner publica "*Frames of Mind*", donde reformula el concepto de inteligencia a través de la teoría de Inteligencias Múltiples. Estando la inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal muy relacionadas con la competencia social, necesaria para inferir aspectos la IE (Davey, 2005).

Posteriormente Goleman (1995) interpreta y resume estas dos capacidades propuestas por Gardner, como "la capacidad de discernir y responder apropiadamente a los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones y deseos de las demás personas" en referencia a la inteligencia interpersonal, y como "la capacidad de establecer contacto

con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta" en cuanto a la inteligencia intrapersonal.

Los datos presentados por **“The Consortuim for Research on Emotional Intelligence in Organizations”** - un grupo de investigadores procedentes de diferentes escuelas de gestión empresarial, el gobierno federal de Estados Unidos y el mundo de la industria – explican **un sorprendente resultado vinculado al “cociente de éxito”, mismo que representaría un 23% de las capacidades intelectuales del individuo y un 77% de sus aptitudes emocionales. En otras palabras, ya se sabe que el conocimiento y la experiencia son fundamentales, pero también es muy importante lo que hace cada persona con todo aquello que conoce. En este sentido, es plausible concebir que el manejo emocional predice de sobremanera el éxito de las personas en su vida.**

Al respecto, por ejemplo, el estudio realizado por Richard Handley y Reuven Bar-On (1999) proporcionan la siguiente información: La Fuerza Aérea de los Estados Unidos utiliza el EQ-i “Emotional Quotient Inventory” para seleccionar personal de primera línea, encontrando que los reclutas de mayor éxito puntúan significativamente más alto en competencias de inteligencia emocional como Asertividad, Empatía, Felicidad y Auto-consciencia. Igualmente, al usar esta herramienta para seleccionar candidatos, se incrementó notablemente (hasta tres veces más de lo corriente), la habilidad para predecir candidatos de éxito. Por lo tanto, la ganancia inmediata del proceso de selección fue un ahorro de 3 millones de dólares anuales. En base a este descubrimiento se emitió un informe llamado “Reclutamiento Militar” que fue sometido a Congreso el 30 de enero de 1998 para que posteriormente la Secretaria de Defensa ordene a todos sus departamentos adoptar este procedimiento de reclutamiento y selección.

Por su parte, de acuerdo a los estudios realizados por Spencer, McClelland, y Kelner (1997) en la empresa L'Oreal, se observó que los agentes de ventas que fueron seleccionados específicamente por obtener niveles altos en competencias emocionales superaron en ventas a los vendedores que habían sido seleccionados mediante el procedimiento antiguo de selección, donde no se incluían evaluaciones de competencias emocionales. A su vez, los vendedores seleccionados sobre la base de ciertas competencias emocionales, vendieron 91,370 dólares más en un año que los

otros vendedores seleccionados con el procedimiento antiguo, significando esto para L'Oreal un aumento de ingresos netos de 2.558.360 dólares en ese año.

Locke (1976) define a la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Contrariamente, la insatisfacción laboral se presentaría como una respuesta emocional negativa hacia el puesto de trabajo en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales propios. De esta manera, según su Teoría de Valores, la Satisfacción Laboral es un estado afectivo positivo, el cual se encuentra íntimamente vinculado con la percepción de que el trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, siendo estos valores congruentes con sus necesidades. Por lo tanto, se puede definir como un estado placentero (Peiró et al., 1989) o una respuesta afectiva (Gillies, 1994) que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo (Mueller & McCloskey, 1990).

2.6 Hipótesis:

En base a los estudios presentados en el marco teórico, es plausible concebir que mientras más altos son los niveles de inteligencia emocional de un trabajador, más alto será su nivel de satisfacción laboral. Adicionalmente se puede inferir que trabajadores con altos niveles de Inteligencia Emocional podrían muy bien contribuir a la creación de grupos de trabajo más eficaces, estando sus miembros más adaptados a las circunstancias organizacionales y obteniendo mejores resultados de su trabajo en equipo a favor del beneficio colectivo.

2.7 Objetivo general:

Determinar en qué grado están correlacionados los niveles de satisfacción laboral con los de inteligencia emocional en una muestra de trabajadores de la empresa Coral Hipermercados.

2.8 Objetivos específicos:

- Realizar una evaluación de los niveles de Inteligencia Emocional mediante la aplicación del test de Robert Wood y Harry Tolley (2007).
- Realizar una evaluación de los niveles de Satisfacción Laboral mediante la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).
- Realizar un análisis de correlación estadística para establecer en qué punto se asocian los niveles de ambas variables (Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral).

2.9 Metodología:

2.9.1 Metodología y Materiales

Este proyecto se llevará a cabo con los empleados de la empresa Coral Hipermercados pertenecientes tanto a cargos altos, medios y bajos, para lo cual se tomará una muestra representativa de empleados en cada uno de los seis almacenes que conforman toda la cadena.

- ✓ Coral Centro
- ✓ Coral Tarqui
- ✓ Coral Sucre
- ✓ Coral Río
- ✓ Coral Monay
- ✓ Coral Guayaquil

2.9.1.1 Sujetos y criterios de inclusión

2.9.1.1.1 Criterios de Inclusión

La muestra estará integrada por hombres y mujeres entre los 18 y 50 años de edad, como mínimo, los trabajadores deberán tener un año dentro de sus funciones.

2.9.1.1.2 Criterios de Exclusión

La muestra excluirá a trabajadores que estén menos de un año dentro de sus funciones y que sean menores de 18 años y mayores de 50 años.

2.9.1.2 Cálculo de la muestra

Total de la población que cumple los criterios descritos = 654 empleados
(100%)

ALMACÉN	CANT. EMPLEADOS	PORCENTAJE
Coral Centro	180	28 %
Coral Tarqui	9	1 %
Coral Sucre	35	5 %
Coral Río	176	27 %
Coral Monay	142	22 %
Coral Guayaquil	112	17 %

Para este estudio, los parámetros a considerar en orden de la obtención de una muestra representativa son los siguientes:

Margen de error	5%
Nivel de confianza	95%
Tamaño del universo	654
Tamaño de la muestra	201

2.9.1.3 Instrumentos de evaluación

Para medir el nivel de inteligencia emocional de los participantes, se administrará el Test de Inteligencia Emocional de Robert Wood y Harry Tolley (2007).

Los autores plantean que “el temperamento no puede ser modificado, pero en cambio es posible aprender a manejar las emociones y reducir la intensidad y duración de estas.”

Los autores en su obra “*Mide tu Inteligencia Emocional*” proporcionan un marco conceptual sobre los diferentes aspectos de la Inteligencia Emocional, complementándolo con pruebas para evaluar cada aspecto descrito.

Los componentes o aptitudes a medir en este test de inteligencia emocional son: autoconciencia, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales.

Para comprender de mejor manera cada componente, se puede mencionar que la autorregulación significa “ser capaz de manejar y controlar su propio estado emocional”; tener autoconciencia se refiere a “conocerse a sí mismo y saber lo

que dicen las emociones”; la motivación obedece al “saber canalizar las emociones para alcanzar metas”; la empatía se define como “el hecho de reconocer y leer emociones en los demás” y, finalmente las habilidades sociales tienen que ver con la “capacidad para relacionarse con las demás personas y poder influir en ellas”.

A su vez, estas actitudes se encuentran interconectadas, y nuestra capacidad para desempeñarnos con efectividad en cualquiera de ellas tiene que ver con la capacidad para desempeñarse en otra u otras de las mismas.

El diseño de este test consiste en la formulación de preguntas a manera de problemas que surgen en situaciones del mundo real; como por ejemplo: *“Necesitas un informe con urgencia. ¿Qué dices a la persona responsable de elaborarlo?”*

En cambio, las respuestas presentarán siempre tres opciones posibles para cada afirmación: A, B o C.

A. “Necesito que me entregues tu informe hoy”

B. “Necesitamos ese informe hoy”

C. “Se necesita el informe hoy”

Las contestaciones serán anotadas por cada empleado en una hoja de respuestas, para su posterior corrección.

2.9.1.4 Aplicación de la prueba para medir Satisfacción Laboral

Para medir el nivel de satisfacción laboral de los participantes, se administrará el cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 elaborado por los profesores Josep. L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Este cuestionario consta de 82 ítems, con un muestreo sistemático de las diversas facetas de la vida organizacional y permite obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral. Permite evaluar seis factores:

1. Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización
2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
3. Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias
4. Satisfacción intrínseca del trabajo
5. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y;
6. Satisfacción con las relaciones interpersonales.

“En suma el S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso y robusto en contenido y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría. En contrapartida el S4/82 es una medida de 82 ítems con siete alternativas cada uno:

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 aporta:

- a. Una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales del contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional.
- b. La posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral.
- c. Un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles”. (Meliá et al., 1986).

La tabla a continuación indica el total de la muestra para cada almacén.

ALMACÉN	TOTAL POBLACIÓN	PORCENTAJE POBLACIÓN	TOTAL MUESTRA
Coral Centro	180	28%	55
Coral Tarqui	9	1%	3
Coral Sucre	35	5%	11
Coral Rio	176	27%	54
Coral Monay	142	22%	44
Coral Guayaquil	112	17%	34
TOTAL	654	100%	201

En primera instancia se llevará a cabo la aplicación de la prueba para medir la inteligencia emocional, para lo cual se reunirá a los participantes de cada almacén de acuerdo a la tabla a continuación:

ALMACÉN	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	TOTAL
Coral Centro	15	15	15	10	55
Coral Tarqui	3	0	0	0	3
Coral Sucre	11	0	0	0	11
Coral Río	15	15	15	9	54
Coral Monay	15	15	14	0	44
Coral Guayaquil	15	15	4	0	34
TOTAL	74	60	48	19	201

Para los cuatro almacenes que representan el mayor número de participantes (Coral Centro, Coral Río, Coral Monay y Coral Guayaquil) se destinará un día en la semana entre martes y jueves, ubicando dos grupos por día para la aplicación de las pruebas. Siendo importante mencionar que primeramente se aplicará la prueba para medir la inteligencia emocional y tres semanas después el cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82. El orden de aplicación de las pruebas en cada almacén dependerá de la disponibilidad y viabilidad que presente el Gerente General de Recursos Humanos en coordinación con sus compañeros de cada almacén.

El tiempo de aplicación de cada prueba variará entre 45 a 60 minutos aproximadamente, en donde primeramente se hará una pequeña explicación sobre la forma de anotar las contestaciones en la respectiva hoja de respuestas y el resto de indicaciones pertinentes a cada caso según la prueba a suministrar.

Las condiciones del espacio físico deberán ser en un ambiente exento de ruido, con la apropiada iluminación y aire para que los participantes puedan alcanzar niveles adecuados de concentración. Ambas pruebas serán suministradas en el horario de la mañana de un día martes, miércoles o jueves, entre las 9am y las 11am.

La conformación de los grupos sugiere una combinación de trabajadores de mandos altos, medios y bajos, en proporción al total representativo para cada mando de cada almacén.

Todas las condiciones que han sido previamente mencionadas sugieren una descripción de parámetros que expresan homogeneidad en todos sus ámbitos, con el objeto de disminuir al máximo los efectos no específicos de variables como la edad, el tiempo y la hora de aplicación, entre otras.

En este proyecto se utilizará un análisis estadístico correlacional, tomando como variable independiente a la Inteligencia Emocional (IE), y a la Satisfacción Laboral (SL) como la variable dependiente.

2.10 Alcances y resultados esperados:

Se espera obtener resultados ajustados a la hipótesis propuesta; es decir, al medir la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los participantes se podrá identificar los niveles que presentan los trabajadores con el fin de ser evaluados y analizados, los mismos que serán descritos por medio de cuadros, tablas y gráficos correspondientes.

Mediante la utilización del programa SPSS. 19 se llevará a cabo un análisis de regresión lineal y, a su vez, el documento final será redactado en el programa Microsoft Word versión 2010 y oportunamente se utilizarán el resto de programas que conforman el paquete de Microsoft Office versión 2010 con el objetivo de complementar una óptima interpretación y comprensión de la información obtenida.

2.10 Supuestos y riesgos:

- Falta de colaboración por parte de los participantes: si éste fuere el caso, la solución radicaría en seleccionar a otros trabajadores en representación que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

2.12 Presupuesto: debe incluir una tabla de presupuesto que contenga:

Rubro – Denominación	Costo USD	Justificación
Test Inteligencia Emocional (copias)	25,00	Medición de niveles de IE
Test Satisfacción Laboral (copias)	25,00	Medición de niveles de SL
Libro "Mide tu Inteligencia Emocional"	10,30	Manual de evaluación y corrección de IE
Copias varias	40,00	Copias de bibliografía
Internet	60,00	Investigación
Transporte	30,00	Movilización
Llamadas a celular	30,00	Comunicación
Llamadas a teléfono convencional	15,00	Comunicación
Varios	40,00	Varios
TOTAL	275,30 US dólares	

2.13 Financiamiento: debe describir la fuente de financiamiento del proyecto.

La fuente de financiamiento para este proyecto corre a cuenta de la autora del mismo.

2.14 Esquema tentativo:

PLAN DE ACCIÓN PARA EL PROYECTO DE TESIS

CAPITULOS	CRONOGRAMA SEMANAL																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Capítulo 1 - INTELIGENCIA EMOCIONAL	█	█	█	█	█	█																		
1.1 Introducción																								
1.2 Antecedentes teóricos																								
1.3 Bases teóricas de la Inteligencia Emocional																								
1.4 Importancia del equilibrio laboral en las relaciones Laborales																								
1.5 Inteligencia Emocional vs. Coeficiente Intelectual																								
1.6 Inteligencia Emocional en las empresas																								
1.7 Otras Investigaciones científicas acerca de la IE																								
1.8 Test para medir la Inteligencia Emocional																								
1.9 Conclusiones																								
Capítulo 2 - SATISFACCION LABORAL							█	█	█	█	█													
2.1 Introducción																								
2.2 Antecedentes teóricos																								
2.3 Bases teóricas de la Satisfacción Laboral																								
2.4 Otras Investigaciones científicas sobre la SL																								
2.5 Inteligencia Emocional vs. Satisfacción Laboral																								
2.6 Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral																								
2.7 Conclusiones																								
Capítulo 3 - METODOLOGÍA													█	█	█	█								
3.1 Análisis y evaluación de pruebas de IE																								
3.2 Análisis y evaluación de pruebas de SL																								
Capítulo 4 - RESULTADOS																	█	█	█	█				
4.1 Informes																								
4.2 Análisis de resultados																								
Capítulo 5 - CONCLUSIONES GENERALES																				█	█	█	█	█
5.1 Conclusiones finales																								
5.2 Recomendaciones																								

2.16 Referencias Bibliográficas

- Ander-Egg, E. (2010). Para mejorar la capacidad operativa. *Argentina, Editorial Brujas*, p 52.
- Auror, A., Otilia, C. (2011). Teachers' satisfaction with life, job satisfaction and their emotional intelligence. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, p 498 – 502.
- Azanza, G., Moriano, J. A., Molero, F. Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, p 45 – 50.
- Chiang Vega, M., Martínez, K. (2009). Estudio Empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones y Medioambiente del trabajo, Organización e Indicador Global, Sectores Privado y Público. *Horizontes empresariales*, p 23 -50.
- Cruz, F., Cañizares, M., López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción Laboral como factor crítico para la calidad. *Estudios y perspectivas en turismo*, p 1047 -1068.
- Elorza, Iñigo Z., Suárez, J. A. (2010). **Inteligencia emocional**: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, p 12 – 15.
- Garrosa, E., Moreno, B., Boada, M., Blanco, L.M. (2012). Emociones positivas y bienestar laboral. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, p 22 - 27.
- Goleman, D. (1995). La Inteligencia Emocional. *Argentina, Grupo Zeta*.
- Goleman, D. (2009). La inteligencia emocional en la Empresa. *Argentina, El Cid Editor apuntes*, P 8.
- Gomez Betancourt, G., Betancourt Ramírez, J. B., López Vergara, M. P., (2013). Factores que influyen en la Inteligencia Emocional de los miembros de una Empresa Familiar. *Revista Entramado*, 9, p 12 – 25.
- Juárez-Adauta, S. (2011). Clima Laboral y Satisfacción Laboral. *Revista Médica del IMSS* (50), p 307-314.
- Marcos, C., García, F., (2012). Satisfacción Laboral y Salario: ¿Compensa la renta laboral, las condiciones no monetarias del Trabajo? *Revista de economía aplicada*, p 25 – 51.
- **Robbins, S.P. (2004). Comportamiento Organizacional. Pearson Educación Décima edición.**

- Ryback, D. (1997). EQ Trabaje con su Inteligencia Emocional. Sexta Edición. *Editorial EDAF S.A.*
- Simmons, S., Simmons, J.C. (1998). EQ Como Medir la Inteligencia Emocional. *Editorial EDAF S.A.*
- **Torre B. (2009). Las competencias emocionales: esenciales para el desempeño exitoso en cualquier puesto laboral. *El Cid Editor*, puntas, p 3.**
- **Wood, R., Tolley, H. (2003). Test your Emotional Intelligence. Primera edición.**
- Yañez, F. (2009). El otro lado de la eficiencia: el equilibrio emocional en las relaciones laborales. *Argentina: El Cid Editor*, apuntes, p 4.

Referencias electrónicas

- <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N103-5.pdf>
- www.inteligencia-emocional.org
- <http://www.eiconsortium.org>
- <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/18677/1/articulo4-8-5.pdf>
- <http://www.sciencedirect.com>
- <http://www.ebscohost.com>

2.17 Anexos: para casos en los que se requiera respaldar el proyecto.

2.18 Firma de responsabilidad (estudiante)

Michelle Hickel

2.19 Firma de responsabilidad (director sugerido)

Mst. Esteban Cañizares

2.20 Fecha de entrega: 12 de febrero de 2014

Anexo 2. Modelo de encuesta para datos demográficos de los participantes.

<i>Edad</i>	_____	<i>Sexo</i>	M F	<i>Sección</i>	_____
<i>Cargo</i>		<i>Estado Civil</i>		<i>Nivel académico</i>	

Anexo 3. Test de Inteligencia Emocional de Wood & Tolley 2007.

AUTORREGULACION

PRUEBA 1

- 1. En un catálogo o página de internet ves un artículo que deseas con ansias pero que ahora no puedes pagar. ¿Qué haces?*
 - A. Lo compras de inmediato sin pensar en las consecuencias
 - B. Te olvidas de él por el momento
 - C. Vacilas en comprarlos pero te dices: "Siempre hay la posibilidad de devolverlo"
- 2. Un niño muere ahogado por tragar una pequeña pieza de un juguete. ¿Qué es lo primero que piensas acerca de esta trágica noticia?*
 - A. "Los juguetes son de pésima calidad hoy en día".
 - B. "¿En qué pensaban sus padres al comprarle ese juguete?"
 - C. "¡Qué horrible tragedia para sus padres!"
- 3. Crees necesitar algo pronto, pero no para hoy. ¿Qué haces?*
 - A. Sales de inmediato a conseguirlo.
 - B. Llamas a la tienda y pides que te lo reserven.
 - C. Vas a la tienda unos días después, cuando en verdad necesitas el producto.
- 4. Te enteras de una noticia que perjudica la reputación de alguien. Tal vez se trata de una estrella de rock acusada de emborracharse en un vuelo trasatlántico. ¿Cómo respondes a esto?*
 - A. Te dices: "Si el río suena es porque agua lleva".
 - B. Esperas a conocer más detalles.
 - C. Crees lo peor.
- 5. Tienes un desacuerdo con alguien en una junta. Después, te sientes enfadado. ¿Qué haces?*
 - A. Llamas de inmediato a la persona y te desfogas por teléfono.
 - B. Anotas en un papel las razones de tu enojo.
 - C. Esperas hasta la siguiente ocasión en que ves a la persona y entonces le expresas tu molestia.
- 6. Al parecer, una figura pública que te desagrada hace algo que beneficia su reputación. ¿Cómo respondes?*
 - A. Te dices: "Esperemos a ver lo que ocurre".
 - B. Piensas que tan sólo lo hace para llamar la atención.
 - C. Admites que la noticia ha sido una agradable noticia para ti.

PRUEBA 2

- 1. Estas de vacaciones. Esperabas encontrar un clima soleado pero llueve a cántaros. ¿Cuál es tu reacción?*
 - A. No paras de quejarte y expresas tu frustración a quien quiera que esté dispuesto a escucharte.
 - B. Envías a casa postales donde dices que aquél es un clima ideal... para los patos.
 - C. Encuentras cosas que hacer en las que la lluvia no te arruina el placer.
- 2. Alguien insiste en llamarte de una manera que no te agrada, quizá con algún viejo apodo que creías olvidado. ¿Cómo respondes a eso?*
 - A. Tachas todo el asunto de infantil.
 - B. Haces observaciones al respecto para que la persona escuche, pero te diriges directamente a ella.
 - C. En su presencia, llamas a esa persona con un apodo que sabes que no le agradará.
- 3. Conduces por un camino de dos carriles donde, como siempre, entran camiones de carga que entorpecen el tránsito de vehículos en el carril exterior. ¿Cómo respondes?*
 - A. Aceptas la situación pacientemente.
 - B. Cuando pasas junto a uno de los camiones responsables, le pitas fuerte.
 - C. Gesticulas de tal modo que todo el mundo se entera de tu descontento.
- 4. Una persona, cuya forma de trabajar te gusta, te dice que no podrá trabajar para ti durante tres meses porque está muy ocupada, tiene otros compromisos y etcétera. ¿Cómo respondes?*
 - A. Presionas a esa persona para convencerla de que empiece a trabajar antes de lo que te ha ofrecido.
 - B. Esperas los tres meses.
 - C. Buscas a alguien más para que haga el trabajo.
- 5. El autobús en el que estás se retrasa por causa de un pasajero faltante. ¿Cuál es tu reacción?*
 - A. Preguntas una y otra vez al conductor por cuánto tiempo más esperará al pasajero.

- B. Te sientas y lees un libro.
- C. Haces comentarios sarcásticos a otros viajeros cuando llega el pasajero retrasado.

6. Estás formado en una fila. La fila de lado parece avanzar más rápido. ¿Cómo respondes?

- A. Permaneces en tu fila y esperas tu turno.
- B. Permaneces en tu fila pero miras tu reloj con irritación e insistencia.
- C. Te cambias a la otra fila y, en el proceso, molestas a otras personas.

PRUEBA 3

1. Un compañero de trabajo está haciendo mal su trabajo y necesita que se lo digan. ¿Qué haces?

- A. Dejas que alguien más - como tu jefe - hable con tu compañero.
- B. Con un tono bastante decidido, dices a la persona que mejore su trabajo y que tú no estás ahí para darle haciendo.
- C. Hablas con la persona y le señalas con precisión el problema y cómo resolverlo

2. Estas en una tienda y tratas de pagar tus compras. Solo hay una caja en servicio y la cola es larguísima. ¿Cómo reaccionas?

- A. Gritas a la cajera que pida que pongan más cajas en servicio.
- B. Al llegar a caja, preguntas con cortesía por qué no ponen a funcionar más cajas en servicio.
- C. Al llegar a la caja, dices con sarcasmo que has esperado tanto que pensabas que ibas a tener que pagar en euros.

3. Estas en un restaurante y no te sirven lo que pediste, sino algo que nunca comerías. ¿Cómo respondes a eso?

- A. Haces a un lado del plato lo que no te gusta, comes el resto y, cuando el mesero pregunta, le dices que la comida estuvo bien.
- B. Llamas al mesero y le explicas al oído y con calma lo que ha ocurrido.
- C. Le das a conocer tu disgusto para que todos se enteren.

4. Estas en el cine. Algunas personas de la fila de atrás no dejan de murmurar. Comienzas a hartarte. ¿Qué haces?

- A. Vuelves ligeramente la cabeza hacia ellas y les reclamas.
- B. Vuelves la cabeza y les preguntas si les podrían hacer silencio por que están arruinando tu tarde de cine.
- C. No dices nada, pero esperas que en algún momento se callen.

5. Haces reservaciones en un hotel y descubres que el personal ha ignorado tu reservación a pesar de que ésta aparece en el sistema. Al principio, el recepcionista dice que no hay habitaciones disponibles, pero después te ofrece una habitación en una habitación lejana. ¿Qué haces?

- A. Dices que no puedes creer la manera en que te están tratando y que nunca volverás a ese hotel.
- B. Dices que tú reservaste una habitación en ese sitio y que eso es lo que quieres, y pides al recepcionista que por favor trate de encontrarte alguna.
- C. Aceptas la habitación en el lugar lejano.

6. Crees que un superior te ha tratado de manera injusta frente a tus compañeros. ¿Qué haces?

- A. Te haces el propósito de fastidiar al superior la próxima vez que estén todos juntos.
- B. Tratas de olvidarte de ello y crees que no volverá a ocurrir.
- C. Explicas a tu superior el motivo de tu enojo y le dices que crees merecer una disculpa.

PRUEBA 4

1. Quieres irte a dormir pero las personas con quienes estás se divierten y quieren que te quedes. ¿Cómo respondes?

- A. Encuentras una manera de permanecer despierto hasta que todos estén listos para dormir.
- B. Te vas a dormir con tapones en los oídos, o los que sea, y tratas de conciliar el sueño.
- C. Te vas a acostar, no logras conciliar el sueño y te levantas para quejarte del ruido que hacen.

2. Estas interesado en una cirugía cosmética pero te dicen que el resultado es incierto y que dicha operación no se recomienda para personas que tienen miedo al riesgo. ¿Cómo respondes?

- A. Decides operarte, pero la cirugía sale mal y te quejas.
- B. Esperas hasta que ese tipo de operaciones tengan más probabilidades de éxito.
- C. Te preguntas si en verdad necesitas tal operación.

3. ***Estas con un grupo de personas que quieren comida china. A ti no te gusta ese tipo de comida. ¿Qué haces?***
 - A. Te rehusas por completo a acompañarlas.
 - B. Te empeñas en convencer al resto del grupo de que coman en otro lugar.
 - C. Las acompañas, pero les haces prometerte que te dejaran elegir dónde comerán la próxima vez que salgan juntos.
4. ***En un pueblo que conoces, hay una casa que quieres comprar. Sin embargo, te das cuenta que no dispone de garaje y tú tienes carro. No estás seguro si debes comprarla por la incomodidad. ¿Cómo procedes?***
 - A. Te retractas de comprar la propiedad.
 - B. Tratas de conseguir una rebaja en el precio y usas lo del garaje de pretexto
 - C. Revisas las primeras razones que te hicieron desear la casa y te preguntas si lo del garaje es en verdad una gran desventaja y qué ventajas podrían compensarla.
5. ***En el sur de Argentina se lleva a cabo un suceso al que te encantaría asistir pero tienes fobia a viajar en avión. ¿Qué haces?***
 - A. Abandonas la idea.
 - B. Ignoras tu miedo a volar, te tomas pastillas para dormir en el avión.
 - C. Decides viajar en auto, por más tardado e inconveniente que resulte.
6. ***Te encuentras en un tour con itinerario preestablecido. Sin embargo, hay otras cosas que quisieras hacer mientras estás en ese viaje. ¿Cómo respondes?***
 - A. Criticas algunas de las actividades y decides regresar a aquel lugar por tu cuenta en el futuro.
 - B. Te apegas al itinerario y decides regresar a aquel lugar por tu cuenta en el futuro.
 - C. Mezclas el itinerario con tus actividades, aun cuando al hacerlo molestes al guía y algunos miembros del grupo.

AUTOCONCIENCIA

PRUEBA 1

1. ***Algunos amigos te piden que cuides a su gato pues saldrán de vacaciones por una semana. A ti no te gusta las mascotas. ¿Cómo respondes?***
 - A. Dices que te encantaría, pero les recuerdas tu sentir respecto de los animales.
 - B. Aceptas de mala gana.
 - C. Dices que tienes por norma no cuidar de mascotas y que las aplicas por igual con todos tus amigos.
2. ***Un amigo a quien considerabas cercano rompe de repente toda comunicación contigo sin razón aparente. En tu desconcierto, le telefoneas y escribes pero no obtienes respuestas. ¿Qué haces?***
 - A. Concluyes que un verdadero amigo volverá a buscarte y esperas que eso ocurra.
 - B. Vuelves a escribirle y telefonarle, y en tus mensajes le preguntas qué le pasa y le expresas tu molestia ante su falta de respuesta.
 - C. Contactas a algunos amigos mutuos para tratar de llegar al fondo del asunto.
3. ***Un amigo dice que no te ves muy sano y te sugiere que vayas a ver al médico. ¿Cómo respondes?***
 - A. Dices que sí lo harás, que quizá sea lo mejor y que te has sentido indispuerto.
 - B. Dices que irás pero que no te sientes mal.
 - C. Preguntas qué caso tiene ir cuando todo lo que hacen los médicos es decirte lo mismo de siempre y enviarte a casa con pastillas.
4. ***Cometes una serie de errores en algo para lo cual solías ser muy bueno. ¿Cómo reaccionas?***
 - A. Te dices que debes haber “perdido el don”.
 - B. Te dices que no puede ser que hayas perdido tus habilidades de repente y que pronto regresarán.
 - C. Te dices que si tan sólo otras personas te ayudaran más, podrías recuperar tu habilidad.
5. ***En una fiesta te encuentras con una pareja a la que no habías visto en al menos cinco años. Lo primero que ellos hacen es una observación personal respecto de tu apariencia. ¿Cómo reaccionas?***
 - A. Respondes con una observación personal similar hacia ellos.
 - B. Decides que ellos soltaron ese comentario porque estaban ebrios y te olvidas de él.
 - C. Contestas que ellos siempre han hecho esa clase de comentarios y que nada ha cambiado.
6. ***Algo que deseabas con mucha gana no se cumple. ¿Qué haces?***
 - A. Te dices que tendrás otras oportunidades en el futuro.
 - B. Te dices que el destino no te lo tenía deparado en esta ocasión.
 - C. Te dices que no debiste haberte entusiasmado tanto con eso desde un principio.

PRUEBA 2

1. ***Se te presenta una oportunidad de trabajo. Aunque se trata de algo para lo cual tendrías que esforzarte más que de costumbre, alguien en quien confías te sugiere que hagas tu solicitud. ¿Cómo respondes?***
 - A. Decides que no estás seguro y que tendrás una mejor oportunidad la próxima vez.
 - B. Decides que representa un esfuerzo excesivo y no presentas la solicitud.
 - C. Te dices: “¿Por qué no? ¿Qué es lo peor que podría ocurrir?”, y haces la solicitud.

2. ***Fracasas en algo que es bastante nuevo para ti. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. Concluyes que las probabilidades estaban en tu contra.
 - B. Dices que has aprendido de la experiencia y que sabrás cómo lograrlo la próxima vez.
 - C. Te dices que hiciste tu mejor esfuerzo.

3. ***Una compañía te ofrece una muestra gratis de un nuevo producto así como una cantidad mayor del mismo, la cual puedes comprar o devolver. ¿Qué haces?***
 - A. Dices que eso te huele a trampa y rechazas la oferta.
 - B. Aceptas la oferta y pruebas el producto.
 - C. Aceptas el producto y luego cambias de parecer y envías de regreso el producto intacto.

4. ***Alguien te deja plantado por segunda vez. ¿Cómo respondes?***
 - A. Encuentras una manera de vengarte, reprogramas la cita y no te presentas
 - B. Das a esas personas una oportunidad más; reprogramas la cita.
 - C. Expulsas a esa persona de tu vida; no reprogramas la cita.

5. ***Cierto jugador de tenis profesional dice que siempre ve cosas positivas en sus partidos, aun en los que recibe verdaderas palizas. Cuando escuchas a alguien hablar así ¿qué piensas?***
 - A. Concluyes que si él pretende jugar tenis de primer nivel, siempre tiene que obtener lo mejor que pueda de todos sus partidos.
 - B. Concluyes que dice puras tonterías
 - C. Concluyes que él sólo trata de darse ánimos después de una gran derrota

6. ***Cuando te dejan solo con alguien que te acaban de presentar. ¿Cómo sueles reaccionar?***
 - A. Te muestras tímido y hablas lo menos posible
 - B. Te muestras callado y esperas que la persona inicie una conversación
 - C. Eres abierto y amistoso a menos que ocurra algo que cambie eso

PRUEBA 3

1. ***La invitación a una fiesta dice que deberás vestir en forma-elegante. Tú tienes a vestir de manera formal pero tus amigos que también irán te indican que vestirán de manera bastante informal. ¿Qué decides hacer?***
 - A. Encuentras una excusa para no ir
 - B. Te vistes bastante informal para no verte diferente a tus amigos
 - C. Confías en tu propio juicio y vistes de manera formal

2. ***Comienzas a hacer algo porque te gusta la idea, como aprender un instrumento musical. Sin embargo, sientes que te cuesta muchísimo trabajo. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. Abandonas esa actividad en favor de algo para lo cual tienes más probabilidades de ser bueno
 - B. Sigues adelante sin importarte la dificultad
 - C. Buscas un nuevo maestro

3. ***Un amigo te pregunta qué quieres de la vida. ¿Cómo le respondes?***
 - A. Dices: “Siempre sé muy bien lo que quiero”
 - B. Dices: “Nunca estoy seguro de qué quiero”
 - C. Dices: “A veces sé bien lo que quiero y a veces no estoy muy seguro”

4. ***Piensa en algunas actividades que hayas realizado contra tu deseo; quizá algo relacionado con tu trabajo, un aspecto particular de tu trabajo o algo en tu tiempo libre. Cuando se te señala que has hecho tales cosas contra tu voluntad, ¿cómo respondes?***
 - A. Dices que te propones hacer las cosas de manera diferente de ahora en adelante
 - B. Dices que así seguirás a pesar de todo
 - C. Dices que rectificarás tu posición

5. *Algunos amigos siempre te dicen que cocinas muy bien y que deberías convertirte en chef profesional. Eso nunca se te había ocurrido. Sientes que cocinas bien pero no te habías hecho ninguna ilusión relacionada con tu talento. ¿Cómo respondes a lo que te han dicho?*
- Permaneces en tu trabajo actual y sigues deleitando el paladar de tus amigos
 - Dedicas tiempo a tratar de pensar en lo que implicaría abandonar tu empleo y convertirte en cocinero profesional
 - Dedicas tiempo a recopilar tus recetas y luego las envías a concursos de cocina.
6. *Piensas en algo que lograste en el pasado y que tal vez ahora esté fuera de tu alcance. Cuando te preguntas si podrías repetirlo o no, ¿cómo te respondes?*
- Te dices: “¿Por qué no? ¿Por qué yo no? Cualquiera puede soñar
 - Te dices que no descartas ninguna posibilidad
 - Te dices que eso ya está totalmente fuera de tu alcance

PRUEBA 4

1. *Supón que te dan la posibilidad de utilizar medicina convencional, medicina alternativa o ambas.*
- Usas alguna de las dos o ambas, de acuerdo con lo que consideres más apropiado para tu dolencia
 - Consideras muy en serio usar medicina alternativas porque quizá la medicina convencional ya ha dado todo lo que podía
 - Siempre recurres a la medicina convencional pues la medicina alternativa es para “gente rara”
2. *Al hablar con unas personas que acabas de conocer, te preguntan qué haces en tu tiempo libre, qué haces para desprender tu mente de las cosas rutinarias. ¿Qué les respondes?*
- Les dices que tienes una o quizá dos maneras de relajarte
 - Les dices que tienes diversas maneras de relajarte
 - Les dices que te cuesta trabajo relajarte
3. *Hay una película en la que aparece Arnold Schwarzenegger embarazado. ¿Qué piensas al respecto?*
- Presentar a un actor embarazo, sobre todo a Arnold, es una idea grandiosa y fuera de lo común
 - Es sólo otra película loca de Arnold
 - No me agrada la idea
4. *Un periodista afirma que las supersticiones cotidianas, como no pasar por debajo de una escalera y arrojar una pizca de sal por encima de tu hombro izquierdo, son infantiles y ridículas. ¿Acaso tú...*
- ¿Practicas las dos mencionadas y una o dos más?
 - ¿Practicas muchas cosas de ese tipo porque ni siquiera las consideras supersticiones?
 - ¿No practicas ninguna de ellas ni lo harías?
5. *Ser creativo significa hacer diversas cosas creativas con palabras, sonidos, objetos, etcétera. En cierto estudio se te pregunta cuánto de tu tiempo libre dedicas a ser creativo. ¿Qué respondes?*
- Dices que el hecho de hacer cosas ocupa todo el tiempo que estás despierto
 - Dices que de vez en cuando dedicas un poco de tiempo a ser creativo
 - Dices que nunca haces nada creativo
6. *Un tema frecuente de conversación es si resulta absurdo que los científicos crean en Dios. ¿Cuál es tu postura a este respecto?*
- Discutes de esto con el argumento de que mientras los orígenes de la vida no se establezcan con absoluta certeza (lo cual nunca ocurrirá), la existencia de Dios no podrá descartarse
 - Concuerdas con la visión de que la ciencia es racional y todo lo demás superstición
 - Declaras que estas indeciso y que te gusta pensar que eres racional pero con una parte espiritual

PRUEBA 5

1. *Alguien expresa una opinión bastante opuesta a una firme convicción tuya. ¿Cuál es tu reacción?*
- Escuchas todo lo que dice la otra persona y luego respondes
 - Escuchas su opinión por un momento y entonces la rechazas
 - Rechazas de inmediato esa visión contraria
2. *Estas con una persona que habla y habla sin llegar al grano de lo quiere decir. ¿Cómo respondes?*
- Pierdes interés después de un rato y te retiras
 - Levantas la mano para llamar su atención, y cuando se detiene, le preguntas con cortesía que a dónde quiere llegar.
 - La interrumpes con un ¿perdón? cuando concluyes que se está resistiendo
3. *Cuando no estás seguro de qué hacer, ¿cómo procedes?*
- Resuelves tu problema solo, sin importar cuánto tardes
 - Pides consejo
 - Consultas un libro o internet

4. *Piensas en las cinco últimas conversaciones que has tenido e intentas recordar lo que se te dijo, no las palabras exactas sino la esencia. ¿Cuánto recuerdas?*
- A. Muy poco o nada
 - B. Algo
 - C. Todo o casi todo
5. *En un cuestionario te preguntan cómo te sientes cuando escuchas a otras personas. ¿Qué respondes?*
- A. Dices que las personas son muy predecibles, que siempre puedes adivinar lo que van a decir
 - B. Dices que, en general, no te interesa lo que otras personas tengan que decir
 - C. Sugieres que la manera en la que la gente habla cuenta tanto como lo que dice
6. *Cuando te comunicas con otras personas, ¿qué pasa por tu mente?*
- A. Nada en particular
 - B. Que otras personas son distintas de ti en ciertos aspectos: son más suaves, rudas, ruidosas, divertidas, estúpidas, etcétera.
 - C. Que son diferentes de ti

PRUEBA 6

1. *Un colega te reta a que nombres tu peor defecto. ¿Cómo respondes?*
- A. Dices que no estás seguro de cuál es
 - B. Dices que sabes cuál es y que es bastante feo, pero que ya trabajarías para mejorarlo
 - C. Dices que a tu peor defecto casi no se le puede llamar defecto
2. *Para tu sorpresa, alguien te describe de una manera en que nadie te había descrito antes, quizá dice que eres simpático, dulce, duro o tímido. ¿Cómo reaccionas?*
- A. Le preguntas porque te describe así
 - B. Aceptas el adjetivo por ahora pe dejas en claro que te sientes desconfiado al respecto
 - C. Dices a esa persona: “¡No me conoces! ¿Cómo puedes decir eso de mí?”
3. *Tienes una participación importante en alguna clase de evento que puede ser en tu trabajo, en alguna contienda deportiva o en alguna actividad escénica.*
- A. Cuentas como te sentiste a cualquiera que esté dispuesto a escucharte
 - B. No hablas con nadie al respecto
 - C. Preguntas qué les pareció a las personas cuyas opiniones valoras
4. *En un cuestionario te preguntan porque crees que tus amigos conservan su amistad contigo. ¿Qué respondes?*
- A. Dices que tú les agradas porque ellos te agradan
 - B. Dices que tú les agradas por lo que eres a pesar de tus defectos
 - C. Dices que tú les agradas porque ellos siempre han sido tus amigos.
5. *Al hablar con tus amigos, uno de ellos te pide que nombres tu mayor virtud. ¿Cómo respondes?*
- A. Dices que no estás seguro de cual es
 - B. Dices que sabes cuál es y que todavía trabajas para desarrollarla
 - C. Dices que no tienes una mayor virtud ni un peor defecto
6. *Piensa en un par de personas a quienes creas que no les agradas. ¿Cómo manejaras tu trato con ellas?*
- A. Tratarás de caerles bien
 - B. Les preguntarás abiertamente si no les agradas y, si es así, porqué
 - C. Dejarás las cosas tal como están

MOTIVACIÓN

PRUEBA 1

- 1. Te sientes frustrado e irritado por una difícil tarea que se te ha encargado. ¿Cómo respondes?**
 - A. Te tomas un pequeño receso de ella para despejar tu mente y elaborar un plan para realizarla con efectividad.
 - B. Te guardas tu frustración y tratas de sobrellevarla lo mejor que puedes
 - C. Te quejas de la labor con cualquiera que esté dispuesto a escucharte y tratas de liberarte de ella lo más rápido que puedes

- 2. Trabajas en una importante labor que solía interesarte pero que has realizado con tal frecuencia que ahora te aburre. ¿Cómo respondes?**
 - A. Ideas una manera de hacerla lo más rápido y efectiva posible en esta ocasión, y luego exploras la posibilidad de un cambio de actividad
 - B. La colocas al final de tu lista de prioridades y te ocupas de asuntos más interesantes
 - C. Te ocupas de ella, pero le prestas un tiempo y atención mínimos

- 3. Has trabajado duro para conseguir tus fines y te percatas de que incluso los has superado. ¿Cómo reaccionas?**
 - A. Disfrutas del momento, y luego te conformas con lo que has hecho y desmayas.
 - B. Expandes tu éxito al fijarte nuevas metas que alcanzar
 - C. Mantienes tu esfuerzo para que tu desempeño no decaiga en relación con el estándar que has alcanzado

- 4. Se te han ocurrido algunas ideas para resolver cierto problema pero algunas personas te han dicho que es poco probable que funcionen. ¿Cuál es tu respuesta?**
 - A. Piensas en lo que te han dicho, modificas tus ideas y entonces asumes el riesgo calculado de ponerlas en práctica
 - B. Te inclinas ante la “superioridad” del juicio de los otros y desechas tus ideas
 - C. Ignoras sus observaciones, confías en tu propio juicio y sigues adelante con tu plan

- 5. Hasta trabajado en algo durante cierto tiempo pero te cuesta trabajo juzgar qué tan bien lo haces y cómo podrías mejorarlo. ¿Qué haces?**
 - A. Tan sólo sigues adelante con lo que haces porque nadie ha criticado tu desempeño
 - B. Confías en tu propio juicio y modificas tus acciones
 - C. Llevas a cabo una autoevaluación, la analizas con alguien en cuya opinión confías y modificas tus acciones.

- 6. Analizas cierta información para poder tomar una decisión y te das cuenta de que faltan datos importantes. ¿Cuál es tu proceder?**
 - A. Supones que los datos faltantes no son importantes y tomas la decisión con base en la información que tienes disponible.
 - B. Te tomas la molestia de rastrear los datos faltantes y sólo tomas una decisión una vez que tienes toda la información.
 - C. Haces una deducción informada del contenido de los datos faltantes y tomas tu decisión en consecuencia.

PRUEBA 2

- 1. Te han pedido que realices una tarea que te desagrada en extremo. ¿Cómo respondes?**
 - A. La haces lo más rápido que puedes pero con muy poco esmero
 - B. La aplazas una y otra vez en favor de otras labores en las que prefieres trabajar
 - C. La realizas lo mejor posible y le dedicas tanto tiempo y esfuerzo como puedes

- 2. Trabajas en una actividad importante y tus colegas te piden que interrumpas antes de tiempo para ir a tomar un trago. ¿Cuál es tu respuesta?**
 - A. Le agradeces la invitación y les explicas por qué no puedes acompañarlos en esta ocasión
 - B. Rechazas su invitación de manera abrupta y sin agradecerla
 - C. Le dices que, si puedes, los alcanzaras más tarde aún cuando en realidad ni tienes intenciones de hacerlo

- 3. Te asignan una tarea larga y complicada que te exige trabajar muy duro y poner toda tu atención en los detalles para realizarla bien. Alguien te sugiere un truco para terminarla rápido.**
 - A. Analizas con cuidado el consejo pero rechazas cualquier cosa que pueda poner en riesgo el nivel de tu trabajo
 - B. Ignoras la sugerencia y te apegas al método acostumbrado para realizar la labor, sin importarte el tiempo que tardes en concluirla
 - C. Aceptas la recomendación de inmediato y terminas la tarea lo más rápido que puedes

4. *Te han solicitado encargarte de una responsabilidad adicional que sabes que es importante para tu equipo, pero piensas que te será difícil cumplir con ella. ¿Cómo reaccionas?*
- A. Aceptas hacerte cargo de ella, pero sin la intención de darle prioridad alguna sobre tus compromisos actuales
 - B. Rechazas la petición con el argumento de que tienes demasiadas cosas que hacer
 - C. Dices que a pesar del trabajo y la responsabilidad adicionales que implica, estás listo para enfrentar el nuevo reto.
5. *El equipo al que perteneces obtiene un triunfo. Sin embargo, tu papel en sus logros fue pequeño. ¿Cuál es tu reacción?*
- A. Muestras tu beneplácito por los logros del equipo y te enorgulleces de tu propia contribución, por pequeña que haya sido.
 - B. Felicitas a tus compañeros de equipo y continúas con lo que hacías para dejarlos celebrar su triunfo.
 - C. Te rehúas a unírte a la celebración por considerar que tuviste muy poco que ver con el éxito del equipo.
6. *Has trabajado muy duro durante varios meses en un intento de mejorar tu desempeño. Sin embargo, hasta ahora con pocos resultados visibles de tus esfuerzos. ¿Cómo respondes?*
- A. Sigues adelante pues crees que tienes razón en fijarte objetivos altos y que los alcanzarás en su debido momento.
 - B. Reduces tus esfuerzos por considerar que ya puedes desempeñarte a un nivel que satisface a otras personas sin tener que esforzarte demasiado.
 - C. Reafirmas tu compromiso de alcanzar tus metas, pero procuras mejorar los métodos que empleas para tal propósito.

PRUEBA 3

1. *Sale a la luz un problema relacionado con algo en lo que trabaja tu equipo y piensas que puedes ayudar a resolverlo. ¿Qué haces?*
- A. Expones tus ideas antes de que alguien más se te adelanta
 - B. Esperas a que te pregunte si tienes alguna idea para resolver el problema.
 - C. Expones tus ideas al equipo con confianza y le pides que te ayude a ponerlas en práctica.
2. *Eres miembro de un grupo en el que nadie ofrece a hacerse cargo de una tarea importante. Tú confías en que podrías hacerlo bien. ¿Qué decides?*
- A. No haces nada y esperas a que te lo pidan
 - B. Haces saber al grupo que estarías dispuesto a ayudar en la tarea y que con su apoyo sentirías más confianza en tu capacidad para hacerlo bien
 - C. Ni vacilas y te ofreces a realizar la labor sin consultar a nadie
3. *Se abre una vacante en un empleo que te requeriría aceptar una carga de trabajo y responsabilidades mayores que las que tienes ahora. ¿Qué haces?*
- A. No lo solicitas, puedes arreglártelas sin toda esa carga
 - B. Muestras que confías en tu capacidad al llenar tu solicitud de empleo
 - C. Esperas a ver si alguien más experimentado o mejor calificado que tú decide solicitarlo.
4. *Se organiza una comisión de trabajo de alto perfil para investigar maneras de enfrentar un problema. Aunque*
- A. No te ofreces a participar porque crees que si aún no se te ha pedido que te unas es porque alguien piensa que no eres lo bastante apto para hacerlo
 - B. Te ofreces para servir en el grupo y les haces saber que confías en tu capacidad de hacer una contribución positiva a su trabajo.
 - C. Les haces saber que si no hay nadie más que se ofrezca como voluntario, tú estarías dispuesto a hacerlo.
5. *Puedes ver como comienza a gestarse una crisis pero nadie parece estar dispuesto a tomar las riendas de la situación. ¿Qué haces?*
- A. Tomas la iniciativa de asumir el control de la situación hasta que llegue el apoyo necesario.
 - B. Tan pronto como puedes, encuentras a alguien capaz de controlar la situación
 - C. Te ocupas sólo de tus asuntos ya que no quieres que se te culpe si algo sale mal.
6. *Te preguntan si estarías dispuesto a asistir a un evento como personal de apoyo para el equipo principal, aun cuando es muy probable que no te pidan que hagas nada. ¿Qué respondes?*
- A. Aceptas la invitación como una oportunidad de involucrarme en una nueva experiencia y aprender de ella
 - B. Rechazas la invitación por considerar que aprovecharías mejor el tiempo si hicieras algo más productivo
 - C. Aceptas la invitación pero aclaras que preferirías hacer otra cosa

PRUEBA 4

- 1. *Una mala e inesperada noticia te deja a ti y a tus colegas un sentimiento de ansiedad y depresión respecto de sus expectativas para el futuro. ¿Cómo respondes?***
 - A. Sugieres a todos salir juntos por la noche y olvidar la noticia mientras pasan un buen rato
 - B. Permites que te arrastre el ánimo general de pesimismo
 - C. Haces todo lo posible por mantenerte positivo y concentras tus pensamientos en tratar de encontrar maneras de cambiar la situación en beneficio de todos.

- 2. *Recibes comentarios negativos sobre tu desempeño, los cuales no te esperabas. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. Escuchas las críticas sin decir nada, pero por dentro la rechazas
 - B. Tan solo te niegas a aceptar la evidencia en que se basan tales comentarios
 - C. Escuchas con cuidado la crítica y piensas en alguna forma de aprovecharla junto con tu propia evaluación para mejorar tu desempeño.

- 3. *Pese a tus mejores esfuerzos, no has alcanzado el nivel de desempeño que te has fijado. ¿Qué haces?***
 - A. Te apegas a tus objetivos pero reexaminas las maneras en que te propones alcanzarlos y, de ser necesario, redoblas esfuerzos.
 - B. Te rehúas a darte por vencido y decides esforzarte más en el futuro
 - C. Reduces tus objetivos de desempeño hasta un nivel que sabes que puedes alcanzar

- 4. *Sin previo aviso, se te pide que abandones la función que realizas en tu equipo – la cual conoces bien – y que asumas otra que te será nueva por completo. ¿Cómo respondes?***
 - A. Te niegas a hacerlo con el argumento de que es injusto que se espere que aceptes nuevas responsabilidades de manera tan súbita.
 - B. Discutes lo que implicará la nueva función y, tras una debida reflexión, muestra confianza en tu capacidad para responder al reto al aceptar el cargo.
 - C. Accedes a asumir la función por un período de prueba, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones.

- 5. *Trabajas en un importante proyecto que deberás concluir sin falta en una fecha determinada y te topas con un problema inesperado. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. Haces todo lo necesario por terminar el proyecto a tiempo y con la mejor calidad posible
 - B. Explicas las circunstancias y solicitas una prórroga para concluir el proyecto a tu entera satisfacción
 - C. No dices nada al respecto, te conformas con trabajar lo mejor que puedes en tus circunstancias y, de ser necesario, haces algunas trampas.

- 6. *Fracasa en algunas entrevistas de trabajo a pesar de que parecías ser el candidato mejor calificado. ¿Cómo reaccionas?***
 - A. Dices que crees haber dado una buena entrevista pero que seguramente hubo otro candidato que se desempeñó mejor que tú ese día.
 - B. Te culpas por no haberte preparado lo suficiente para la entrevista
 - C. Dices que te desempeñaste mal porque en realidad no querías ese trabajo

EMPATÍA

PRUEBA 1

- 1. *Notas que un miembro de tu grupo que solía ser brillante y alegre se ha vuelto callado y retraído. ¿Cómo respondes?***
 - A. Concluyes que ese cambio de ánimo no tiene que ver contigo y que es probable que esa persona recupere su conducta normal sin tu intervención.
 - B. Preguntas a otros miembros del grupo si alguien puede hablar con él.
 - C. Buscas una ocasión para hablar con la persona en privado, le expresas tu preocupación por su bienestar y le preguntas si hay algo que puedas hacer para ayudarla.

- 2. *Estás en una fiesta. De repente, un amigo cercano que ha estado callado toda la tarde comienza a llorar. ¿Qué haces?***
 - A. Vas con tu amigo y le ofreces consuelo y atención
 - B. Dices a tu amigo que deje de hacer tanta alharaca pues su conducta te avergüenza frente a los asistentes.
 - C. Ignoras a tu amigo y re vas a otra parte de la habitación

- 3. Tú y el resto de tu grupo deben hacer una exposición importante pero notas que uno de los miembros que debe dirigirla comienza a sentir una agitación extrema. ¿Cómo reaccionas?**
- Ofrecer intercambiar papeles con la persona en cuestión
 - Inicias un dialogo con la persona; le dices que tú también comienzas a sentir la tensión del momento y le preguntas cómo la está enfrentando
 - Concluyes que es sólo un caso de “pánico escénico” e ignora las señales que has recibido.
- 4. Sabes que es fácil hacer enojar a un compañero si dices y haces ciertas cosas en el momento adecuado. El momento parece propicio. ¿Qué haces?**
- Sucumbes a la tentación de hacerte el gracioso con los demás y molestas a tu colega
 - Al notar que el momento es propicio, tratas de hacer cosas como desviar de tu compañero la atención de los demás en un intento por evitar la situación.
 - Te quitas de en medio y disfrutas al ver cómo alguien más fastidia a la persona en cuestión.
- 5. Tienes la corazonada de que hay algo que preocupa a una persona cercana a ti. ¿Cuál es tu reacción?**
- Confías en tus sentimientos interiores y tratas de encontrar una manera de sacar a colación el tema con la persona en cuestión
 - Esperas a que la persona diga o haga algo primero para confirmar tus sospechas y luego actúas en consecuencia
 - Descartas tus sentimientos interiores y no haces nada porque concluyes que tu corazonada podría estar equivocada.
- 6. Aunque no se ha dicho nada con precisión, percibes que por alguna razón has ofendido a un pequeño grupo de tus amigos o colegas. ¿Cómo respondes?**
- Repasas tus acciones con cuidado para ver si puedes detectar cuál de ellas pudo haberlos molestado
 - Les dices que percibes que algo está afectando tu relación con ellos y que lo sientes mucho si acaso fue tu culpa. Les preguntas a todos si pueden hablar del asunto.
 - Te desentendes de todo el asunto porque concluyes que es demasiado tarde para arreglarlo y que de todos modos es problema de ellos.

PRUEBA 2

- 1. Se te ha pedido que comuniqués una mala noticia de índole personal a un colega. ¿Cómo respondes?**
- Cumples con tu encargo lo más rápido que puedes: buscas a tu compañero y, de manera llana y directa, le dices las malas noticias.
 - Postergas tu encargo para tratar de convencer a alguien más de que lo haga por ti.
 - Buscas a la persona de inmediato, le comunicas la noticia de la manera más amable posible y luego le proporcionas todo el apoyo que puedes.
- 2. Recibes un mensaje escrito en el que te invitan a ti y a un amigo cercano que no está contigo en ese momento a salir por la noche. ¿Qué haces?**
- Respondes de inmediato al mensaje y dices que les darás una respuesta definitiva tan pronto como localices a tu amigo.
 - Respondes de inmediato y dices que tú sí irás pero que no sabes si tu amigo irá o no
 - Respondes de inmediato y dices que tú y tu amigo se complacen en aceptar la invitación
- 3. Has trabajado duro en un proyecto que estás por concluir y un colega sugiere que habría sido mejor que lo hicieras de otro modo. ¿Cuál es tu reacción?**
- Dices a tu colega que no interfiera con algo que es tu responsabilidad
 - Escuchas con cortesía todo lo que te dice tu colega y luego concluyes el proyecto tal como lo habías planeado en un principio.
 - Escuchas con cuidado todo lo que te dice la persona, luego reexaminas tus planes para concluir el proyecto tal como lo habías planeado en un principio
- 4. En el último minuto te ofrecen un boleto individual para un evento al que tienes muchas ganas de asistir. Si aceptas, eso implicará cancelar el compromiso que habías hecho de ir a la fiesta de un amigo cercano. ¿Qué decides?**
- Rechazas la oferta, pero te aseguras de que tu amigo se entere de lo noble que has sido por no cancelar su invitación en el último momento
 - No lo dudas, aceptas el boleto y asistes al evento
 - Rechazas la oferta y vas a la fiesta sin decir una palabra acerca del evento

5. ***Estas de compras con una nueva amiga que ha adquirido mucha ropa que te parece de muy mal gusto. ¿Cómo reaccionas?***
- Preguntas a tu amiga si le importaría que le sugirieras algunas otras prendas de vestir para que las considerara
 - No interfieres, pues concluyes que no es de tu incumbencia lo que tu amiga elija comprar
 - Dices a tu amiga, en un tono bastante seguro, que piensa que su ropa se ve horrible
6. ***Estás en un sitio público donde hay otras personas sentadas que charlan o leen periódicos o revistas, y recibes una llamada en tu celular. ¿Cómo respondes?***
- Apagas el timbre y te vas a un lugar donde puedas atender la llamada sin molestar a los demás
 - Atiendes la llamada como si estuvieses en un lugar privado, y al terminar, dejas el celular encendido por si tienes otras llamadas
 - Atiendes la llamada como lo harías normalmente y después apagas el celular

PRUEBA 3

1. ***Algunos miembros de tu equipo se desempeñan por debajo de su potencial y de lo que se necesita para que el equipo triunfe. ¿Cómo respondes?***
- Aprovechas la menor oportunidad para elogiar sus esfuerzos
 - Supones que se darán cuenta de que no están alcanzando el nivel requerido y que harán algo respecto por sí solos.
 - Encuentras una ocasión para hablar con ellos sobre la contribución que hacen al equipo y para animarlos a fijarse nuevas metas.
2. ***Observas que un colega está manejando mal una situación y te preocupas por las consecuencias. ¿Cómo reaccionas?***
- Intervienes y asumes la responsabilidad inmediata de la situación sin explicar gran cosa a la persona en cuestión
 - No hace nada en ese momento pero decides que pondrás todo tu empeño para reparar la situación tan pronto como puedas
 - Haces notar tu presencia a todos los involucrados y preguntas si acaso hay alguna manera en que puedas ayudar a tu colega. Analizas las lecciones que pueden aprenderse de la manera en que ambos manejaron la situación.
3. ***Como parte de un ejercicio de entrenamiento, un miembro de tu equipo ha hecho una exposición y tú tienes la responsabilidad de hacerle algunas observaciones al respecto en privado. ¿Cómo lo haces?***
- Pides a la persona que evalúe su propio desempeño y ofreces tus propios comentarios y observaciones conforme y cuando es necesario.
 - Te concentras en resaltar las virtudes que notaste en su exposición
 - Tratas de hacerle una serie de comentarios generales sobre su exposición y la equilibras al incluir tanto elogios como críticas
4. ***Te han entregado un trabajo cuya calidad te parece muy inferior a la requerida. ¿Cómo respondes?***
- Lo devuelves, exiges que se haga lo antes posible y añades que ésta es la última oportunidad
 - Anotas todos los errores y deficiencias del trabajo y los explicas a la persona responsable antes de que los corrija
 - Invitas a la persona a hacer una autoevaluación en relación con ese trabajo, y luego la analizas con ella, le haces observaciones conforme y cuando es apropiado, y concluyen con una lista de acciones a emprender elaborada por ambos.
5. ***Una persona de un anexo de trabajo contigo tiene problemas para manejar el nuevo software de su computadora y eso retrasa el trabajo del equipo. ¿Qué haces?***
- Das instrucciones verbales a dicha persona sobre cómo debe proceder, y luego prosigues con tu propio trabajo.
 - Reconoces la importancia de esa tarea para el equipo, dejas de inmediato lo que haces, te haces cargo de dicha labor y concluyes tú
 - Pides a la persona que te explique cuál es la causa del problema, luego te sientas junto a ella por unos breves momentos mientras trabaja y la asesoras conforme y cuando es apropiado.
6. ***Un colega hace un gran esfuerzo para organizar un evento que resulta todo un éxito. Tú no tienes la oportunidad de felicitarlo antes de irte. ¿Cómo respondes?***
- Supones que otras personas le habrán expresado su gratitud y ofrecido felicitaciones
 - Te propones no olvidar felicitarlo y darle las gracias la próxima vez que lo veas
 - Tan pronto como puedes, le envías un correo electrónico donde elogias sus esfuerzos

PRUEBA 4

- 1. *A medida que te acercas a un pequeño grupo de personas que apenas conoces, ellos dejan de hablar entre sí justo antes de que te les unas. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. En tono de broma, los acusas de hablar de alguien – quizá de ti – a sus espaldas y observas cómo responden.
 - B. Te les unes como si no hubieses notado nada inusual en su conducta
 - C. Sospechas que ellos sostienen una conversación privada, te disculpas por haberlos interrumpido y les preguntas si no hay problema con que te les unas

- 2. *Debes visitar un club u organización donde nunca antes has estado y alguien que la conoce bien se ofrece a decirte todo lo que debes saber sobre el lugar. ¿Cómo respondes?***
 - A. Rechazas su oferta por considerar que será mejor que averigües eso por tí mismo.
 - B. Aceptas su oferta pero no das por sentado lo que dice sino hasta que hayas tenido una oportunidad de compararlo con información de otras fuentes.
 - C. Aceptas renuientemente su oferta pero ves con gran desconfianza todo lo que dice

- 3. *Descubres que, sin razón aparente, un grupo al que acabas de unirte descarta todas tus ideas. ¿Cómo reaccionas?***
 - A. Dejas de pensar en nuevas ideas pues concluyes que eso es una pérdida de tiempo.
 - B. Tratas de pensar en mejores ideas.
 - C. Tratas de pensar en maneras de obtener apoyo para tus ideas con la ayuda de individuos influyentes dentro del grupo.

- 4. *Acabas de unirte a una nueva organización y te topas con varias dificultades inesperadas en relación con tu manera de hacer las cosas. Sin embargo, tú has seguido los procedimientos “oficiales”. ¿Qué haces?***
 - A. Decides experimentar y haces las cosas a tu manera con base en tu propia experiencia anterior.
 - B. Buscas el consejo de colegas a quienes se conoce en la organización por hacer que salgan las cosas.
 - C. Decides seguir apegado al manual y te preparas para soportar la frustración.

- 5. *Te has unido a un grupo u organización porque te atrajeron sus políticas de trato igualitario para todos los miembros, pero descubres que en realidad esto no se aplica con rigor en todos los casos. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. Por cuestión de principios, renuncias al grupo u organización y dices a todo el mundo por qué te retiras.
 - B. Te aseguras de que tu conducta se apegue a las políticas oficiales en este sentido y haces notar a “los que manda ahí” la falta de correspondencia que existe entre las políticas y la práctica.
 - C. Sobrellevas la situación, pues piensa que si las personas están descontentas con el trato que reciben, tienen la opción de quejarse o renunciar.

- 6. *Te han invitado a unirte a un grupo que puede impulsar tu carrera. Desde fuera, el grupo parece cálido y cordial, pero sospechas que quizá en el fondo no sea así. ¿Qué decides?***
 - A. Confías en la apariencia del grupo, das por hecho que esas personas son tan cálidas y cordiales como parecen
 - B. Piensas que no importa cómo sean los demás porque tú solo buscarás tus propios intereses.
 - C. Procedes con cautela y te das tiempo para averiguar más sobre los patrones de amistad dentro del grupo.

HABILIDADES SOCIALES

PRUEBA 1

- 1. *Sospechas que alguien cercano a ti está descontento por algo que hiciste, pero cuando le preguntas cómo se siente por ello, tan sólo se te dice: “Bien”. ¿Cómo respondes?***
 - A. Tomas lo que te dijo por cierto pues crees que en verdad todo está bien.
 - B. Esperas un momento oportuno y entonces lo animas a abrirse y decirte cómo se siente en realidad.
 - C. Supones que prefiere no hablar al respecto contigo y respetas su derecho a callar en este asunto.

- 2. *Llegas a una fiesta y, contra tus pronósticos, descubres que conoces a muy pocas personas ahí. ¿Cómo reaccionas?***
 - A. Vas directo con las pocas personas que conoces con la esperanza de que te presenten a algunos de los demás invitados.
 - B. Anuncias tu llegada al anfitrión y a tus amigos, y entonces “tomas el toro por los cuernos” al presentarte con algunos de los otros invitados.
 - C. Permaneces en la fiesta durante poco tiempo y te aseguras de al menos charlar con el anfitrión.

- 3. *Hace mucho tiempo que no ves a uno de tus amigos ni hablas con él. ¿Qué haces?***
- A. Tomas la iniciativa y lo contactas para preguntarle cómo le había ido.
 B. Concluyes que, al igual que tú, es posible que él haya estado ocupado y que te contactará cuando encuentre el momento oportuno.
 C. Supones que ha encontrado a nuevos amigos y no esperas volver a saber de él.
- 4. *Te presentan a alguien que parece estar nervioso y dudoso de querer conversar.***
- A. Primero finges escucharlo e interesarte en lo que trata de decir y pronto te vas a conversar con alguien más.
 B. Escuchas con cuidado lo que dice, no lo interrumpes y, cuando hablas, tratas de responder en forma positiva a lo que dijo.
 C. Aprovechas la primera pausa en la conversación para empezar a hablar tú.
- 5. *Entablas amistad con alguien que acaba de mudarse al área donde vives. ¿cómo procedes?***
- A. Presentas a la persona con tus amigos, pero sólo cuando te sientes forzado a hacerlo
 B. Aprovechas la menor oportunidad para presentar a la persona con tu red de amigos y contactos sociales
 C. Permites que la persona se establezca y desarrolle amistades por sí misma.
- 6. *Un amigo atraviesa por un serio problema y necesita tu ayuda con urgencia. Dársela ahora te causaría un gran inconveniente. ¿Qué haces?***
- A. Aceptas ayudarlo, pero sólo en caso de que nadie más pueda hacerlo
 B. Reconoces la gravedad del predicamento de tus amigos y le ofreces tu apoyo
 C. Señalas a tu amigo el inconveniente que te causaría ayudarlo y le siguieres que busque a alguien más.

PRUEBA 2

- 1. *Sostienes una conversación con alguien que trata de explicarte algo pero que da muchos rodeos, y tú tienes algo importante que hacer. ¿Cómo respondes?***
- A. Inventas cualquier excusa para finalizar la conversación
 B. Explicas a la persona que tienes asuntos urgentes que hacer y le pides que resuma los puntos principales de su explicación.
 C. No dices nada pero te aseguras de mirar tu reloj de manera constante.
- 2. *Un colega habla contigo de un asunto complejo pero te cuesta trabajo concentrarte en lo que dice. ¿Cómo reaccionas?***
- A. Tratas de darle la impresión de que lo escuchas y esperas a que termine el calvario
 B. Reprimas un bostezo, le dices que te sientes muy cansado y le preguntas si acaso podrían hablar de ello en alguna otra ocasión.
 C. Le haces varias preguntas hasta comenzar a entender lo que trata de explicarte.
- 3. *Sostienes una conversación con alguien pero lo que ves no parece coincidir con lo que escuchas. ¿Qué haces?***
- A. Con la mayor cortesía que puedes, le dices que hay algo que no te queda claro y pides que te lo aclare.
 B. Tomas con reserva lo que te dice pero te haces el propósito de verificar después.
 C. No haces caso de tus dudas y das por cierto todo lo que te dice.
- 4. *Has dejado una serie de mensajes en la máquina contestadora de cierta persona donde le dices que necesitas hablar con ella de manera urgente. Sin embargo, ella no ha respondido a tus llamadas. ¿Cómo reaccionas?***
- A. Investigas si alguien sabe por qué la persona parece no responder a tus llamadas, y si no ves inconvenientes, vuelves a intentarlo.
 B. Dejas otro mensaje en la contestadora y expresas tu frustración.
 C. Intentas volver a contactarla, pero esta vez utilizas todos los métodos que están a tu alcance.
- 5. *Hablas por teléfono con alguien pero, por las pausas que hace y el tono de su voz, sospechas que te oculta algo en forma intencional. ¿Cuál es tu reacción?***
- A. Le haces saber que sospechas que te quiere engañar.
 B. Desconfías de lo que dice y tratas de averiguar con otras fuentes lo que crees que te oculta.
 C. Examinas lo que crees que ha dicho la persona y le preguntas de manera directa si hay algo más que quiera decirte o debes saber.
- 6. *Un nuevo miembro de tu grupo tiene problemas para entender la jerga que usan y los chistes que cuentan entre ustedes. ¿Qué haces?***
- A. Actúas como de costumbre pues consideras que es el recién llegado quien debe adaptarse al grupo y no al revés
 B. Corriges los malentendidos del recién llegado cada vez que los tiene.
 C. Encuentras tiempo para enseñar al nuevo miembro un poco de la jerga y los chistes del grupo, y animas a otros a que hagan lo mismo.

PRUEBA 3

- 1. *Empiezas a sentir que se hacen demasiados chistes acerca de un miembro noble de tu equipo y que él ya está harto de que lo traten así. ¿Cómo responden?***
 - A. Hablas en privado con uno de tus colegas para expresar tu preocupación por la manera en que tratan a su compañero y les sugieres cambiar su comportamiento.
 - B. Tratas de desviar los chistes sobre la persona en cuestión hacia otros miembros del equipo.
 - C. No haces nada salvo esperar a que otros miembros del equipo capten el mensaje por sí solos y desistan de lo que hacen.

- 2. *Una serie de contrariedades menores en rápida sucesión ha dejado a todos los miembros de tu equipo con un sentimiento de depresión y desánimo. ¿Qué haces?***
 - A. Sigues sonriente, adoptas una actitud positiva y optimista y tratas de que tus compañeros pongan las contrariedades en perspectiva.
 - B. Das una buena reprimenda a tu equipo y les pides que ya crezcan y se tranquilicen.
 - C. No haces nada, sólo esperas a que cada quien se recupere a su propio ritmo.

- 3. *Ciertos miembros de tu grupo que solían llevarse bien, de repente comienzan a alegar entre ellos sin razón aparente. ¿Cómo reaccionas?***
 - A. Animas al grupo a ventilar sus inconformidades en un intento por relajar el ambiente y hacer volver las relaciones a la normalidad.
 - B. Te unes al alegato y aprovechas la oportunidad para despotricar contra uno o dos de tus colegas.
 - C. Tratas de evitar que empeoren las cosas, te guardas tus propios reclamos y, cuando hablas, te cuidas de no decir nada que pueda usarse en tu contra.

- 4. *Has tenido una junta con tu equipo y todos han acordado hacer las cosas de la misma manera. Entonces, dos personas del equipo pasan por alto la decisión y hacen las cosas a su modo. ¿Cuál es tu reacción?***
 - A. Esperas a que el resto del equipo los presione para que se alineen.
 - B. Los confrontas con la evidencia y cuestionas su integridad.
 - C. Convocas a una junta para discutir el problema y sus implicaciones con todo el equipo.

- 5. *Un miembro de tu equipo que suele ser puntual llega tarde y se nota muy alterado por algo. ¿Qué haces?***
 - A. Dejas pasar el incidente sin ningún comentario.
 - B. Exiges una disculpa inmediata para el resto del equipo, seguida de una explicación.
 - C. Preguntas a la persona si necesita tiempo para ella y le ofreces tu apoyo si es necesario.

- 6. *Un miembro de tu grupo es un perfeccionista que se entretiene demasiado en los menores detalles. Necesita terminar a tiempo un trabajo urgente y ha rechazado todos los ofrecimientos de ayuda. ¿Cómo respondes?***
 - A. Recuerdas a la persona las consecuencias de rechazar oferta de ayuda de manera continua y le preguntas cómo se propone terminar el trabajo a tiempo.
 - B. Dices a la persona que ha defraudado al grupo al rechazar sus ofrecimientos de ayuda.
 - C. Reúnes al grupo, incluida la persona en cuestión, para acordar juntos la mejor manera de proceder.

Anexo 4. Hojas de Respuestas del test de Inteligencia Emocional

HOJA DE RESPUESTAS IE 1ra parte		COD <u> </u> C <u> </u> A <u> </u>
<i>Edad</i> _____	<i>Sexo</i> M F	<i>Sección</i> _____
<i>Cargo</i> _____	<i>Estado Civil</i> _____	<i>Nivel académico</i> _____

Marque con una X su respuesta sobre A, B o C.

AUTORREGULACIÓN

PRUEBA 1	PRUEBA 2	PRUEBA 3																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6			
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
PRUEBA 4																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6																																																					
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										

AUTOCONCIENCIA

PRUEBA 1	PRUEBA 2	PRUEBA 3																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6			
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
PRUEBA 4	PRUEBA 5	PRUEBA 6																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Pregunta 1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 5</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pregunta 6</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Pregunta 1				Pregunta 2				Pregunta 3				Pregunta 4				Pregunta 5				Pregunta 6			
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										
Pregunta 1																																																																										
Pregunta 2																																																																										
Pregunta 3																																																																										
Pregunta 4																																																																										
Pregunta 5																																																																										
Pregunta 6																																																																										

Edad _____

Sexo M F

Sección _____

Cargo _____

Estado Civil _____

Nivel académico _____

Marque con una X su respuesta sobre A, B o C.

MOTIVACIÓN

PRUEBA 1

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 2

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 3

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 4

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

EMPATÍA

PRUEBA 1

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 2

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 3

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 4

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

HABILIADES SOCIALES

PRUEBA 1

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 2

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

PRUEBA 3

Pregunta 1			
Pregunta 2			
Pregunta 3			
Pregunta 4			
Pregunta 5			
Pregunta 6			

Anexo 5. Hojas de calificación y respuestas del test de Satisfacción Laboral de Meliá & Peiró, 1998.

PREGUNTAS	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
1 Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.							
2 Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
3 Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo							
4 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
5 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
6 El salario que usted recibe							
7 El sistema de bonificaciones e incentivos que recibe							
8 El servicio de transporte nocturno de busetas que recibe							
9 Las dietas y pluses que recibe							
10 Los bonos recibidos por cumplimiento de tareas							
11 La remuneración de las horas extraordinarias que hace							
12 Los bonos por antigüedad que recibe							
13 El horario de su jornada laboral							
14 Los objetivos y meta de ventas que debe alcanzar							
15 La cantidad de ventas que obtiene							
16 El ritmo de trabajo a que está sometido							
17 Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea							
18 Vehículos o medios de transporte que la empresa ofrece para realizar tareas fuera del almacén							
19 La distribución de días libres							
20 Los períodos de tiempo que se determinan para terminar tareas							
21 El número de horas extraordinarias que realiza							
22 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
23 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
24 La iluminación de su lugar de trabajo							
25 La ventilación de su lugar de trabajo							
26 La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales							
27 La penosidad de su puesto							
28 La peligrosidad de su puesto							
29 El nivel de ruido en el lugar de trabajo							

PREGUNTAS	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
30	La temperatura de su local de trabajo						
31	La postura en que debe realizar su trabajo						
32	La accesibilidad y comodidad de maquinaria (computadoras, sumadoras, etc.)						
33	La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo						
34	El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc)						
35	Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad.						
36	La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo.						
37	La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo.						
38	La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.						
39	Los casilleros de su centro de trabajo.						
40	Los servicios de agua en su lugar de trabajo.						
41	Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo.						
42	Las prestaciones de comedor que recibe de la empresa.						
43	Los servicios y promociones que brinda el almacén al trabajador (bonos, descuentos, tiempos de compra)						
44	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.						
45	La revisión médica anual que le ofrece su empresa directa o indirectamente.						
46	La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa.						
47	Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe.						
48	Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros						
49	El período asignado para gozar de vacaciones						
50	Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición						
51	Las oportunidades para ser promovido a otros cargos						
52	Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.						
53	La remuneración que recibe por concepto de liquidación						
54	Las licencias por maternidad, paternidad, fallecimiento o calamidad doméstica						
55	La remuneración por despido que podría recibir.						
56	Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal (trámites personales)						

PREGUNTAS	INSATISFECHO			NDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7
57	Los traslados de puesto a que puede ser sometido, incluso aquellos que lo desplazarían de su residencia actual.						
58	Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.						
59	Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo						
60	Las relaciones con sus subordinados						
61	Las relaciones con sus superiores						
62	Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.						
63	La supervisión que usted debe ejercer.						
64	La supervisión que ejercen sobre usted.						
65	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.						
66	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.						
67	La "igualdad" y "imparcialidad" de trato que recibe de su empresa.						
68	El apoyo que recibe de sus superiores.						
69	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.						
70	Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros.						
71	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.						
72	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.						
73	Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.						
74	El grado en que su empresa cumple las disposiciones y leyes laborales.						
75	El tipo y duración del contrato al que está sujeto.						
76	El grado de estabilidad de su empleo.						
77	Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa ("una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas")						
78	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.						

5

HOJA DE RESPUESTAS IE 1ra parte

COD C A26 A

Edad 22 años
Cargo Jefe de sección

Sexo M F
Estado Civil Unión libre

Sección Deli catessen
Nivel académico 2do año Universidad

Marque con una X su respuesta sobre A, B o C.

AUTORREGULACIÓN

PRUEBA 1

Pregunta 1	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 2	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 3	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 4	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 5	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	B	C

PRUEBA 2

Pregunta 1	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 4	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	B	C

PRUEBA 3

Pregunta 1	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 3	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 4	<input checked="" type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 5	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 6	A	B	<input checked="" type="radio"/> C

PRUEBA 4

Pregunta 1	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 2	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 3	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 4	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 5	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 6	A	<input checked="" type="radio"/> B	C

AUTOCONCIENCIA

PRUEBA 1

Pregunta 1	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 2	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 4	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	A	<input checked="" type="radio"/> B	C

PRUEBA 2

Pregunta 1	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 3	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 4	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 5	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 6	A	B	<input checked="" type="radio"/> C

PRUEBA 3

Pregunta 1	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 4	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 5	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 6	A	<input checked="" type="radio"/> B	C

PRUEBA 4

Pregunta 1	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 2	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 4	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 5	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	B	C

PRUEBA 5

Pregunta 1	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 2	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 3	A	<input checked="" type="radio"/> B	C
Pregunta 4	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	B	C

PRUEBA 6

Pregunta 1	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 3	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 4	<input checked="" type="radio"/> A	B	C
Pregunta 5	A	B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	A	<input checked="" type="radio"/> B	C

5

HOJA DE RESPUESTAS IE 2da parte

COD C A26 B

Edad 22 años
Cargo Jefe de sección

Sexo M F
Estado Civil unión libre

Sección Delicatessen
Nivel académico 2do año Universidad

Marque con una X su respuesta sobre A, B o C.

MOTIVACIÓN

PRUEBA 1

Pregunta 1	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 2	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 4	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C

PRUEBA 2

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 2	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C

PRUEBA 3

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C

PRUEBA 4

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 3	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 5	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C

EMPATÍA

PRUEBA 1

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C

PRUEBA 2

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 4	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 6	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C

PRUEBA 3

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 2	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C

PRUEBA 4

Pregunta 1	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 2	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C

HABILIDADES SOCIALES

PRUEBA 1

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 2	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C

PRUEBA 2

Pregunta 1	<input type="radio"/> A	<input checked="" type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 2	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C

PRUEBA 3

Pregunta 1	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 2	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 3	<input checked="" type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input type="radio"/> C
Pregunta 4	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 5	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C
Pregunta 6	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> B	<input checked="" type="radio"/> C

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Marque con una X en el recuadro correspondiente a su respuesta dentro de las categorías asignadas (1 al 7)

PREGUNTAS	INSATISFECHO			INDIFERENTE			SATISFECHO			
	Muy	Bastante	Algo	1	2	3	4	5	6	7
1 Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.								X		
2 Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.								X		
3 Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo								X		
4 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca								X		
5 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan								X		
6 El salario que usted recibe			X							
7 El sistema de bonificaciones e incentivos que recibe							X			
8 El servicio de transporte nocturno de buseetas que recibe							X			
9 Las dietas y pluses que recibe							X			
10 Los bonos recibidos por cumplimiento de tareas			X							
11 La remuneración de las horas extraordinarias que hace								X		
12 Los bonos por antigüedad que recibe								X		
13 El horario de su jornada laboral			X							
14 Los objetivos y meta de ventas que debe alcanzar										
15 La cantidad de ventas que obtiene			X							
16 El ritmo de trabajo a que está sometido				X						
17 Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea								X		
18 Vehículos o medios de transporte que la empresa ofrece para realizar tareas fuera del almacén							X			
19 La distribución de días libres									X	
20 Los periodos de tiempo que se determinan para terminar tareas								X		
21 El número de horas extraordinarias que realiza			X							
22 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo									X	
23 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo			X							
24 La iluminación de su lugar de trabajo								X		
25 La ventilación de su lugar de trabajo								X		
26 La toxicidad de su puebsb, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales								X		
27 La penosidad de su puesto								X		
28 La peligrosidad de su puesto								X		
29 El nivel de ruido en el lugar de trabajo							X			

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Marque con una X en el recuadro correspondiente a su respuesta dentro de las categorías asignadas (1 al 7)

PREGUNTAS	INSATISFECHO			INDIFERENTE			SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Muy	Algo	Bastante	Muy	Algo	Bastante	Muy
	1	2	3	4	5	6	7		
30 La temperatura de su local de trabajo			X						
31 La postura en que debe realizar su trabajo			X						
32 La accesibilidad y comodidad de maquinaria (computadoras, sumadoras, etc.)						X			
33 La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo						X			
34 El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc)						X			
35 Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad.					X				
36 La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo.						X			
37 La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo.									X
38 La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.						X			
39 Los casilleros de su centro de trabajo.				X					
40 Los servicios de agua en su lugar de trabajo.					X				
41 Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo.				X					
42 Las prestaciones de comedor que recibe de la empresa.					X				
43 Los servicios y promociones que brinda el almacén al trabajador (bonos, descuentos, tiempos de compra)									X
44 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							X		
45 La revisión médica anual que le ofrece su empresa directa o indirectamente.								X	
46 La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa.								X	
47 Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe.							X		
48 Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros							X		
49 El período asignado para gozar de vacaciones									X
50 Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición								X	
51 Las oportunidades para ser promovido a otros cargos				X					
52 Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.				X					
53 La remuneración que recibe por concepto de liquidación			X						
54 Las licencias por maternidad, paternidad, fallecimiento o calamidad doméstica			X						
55 La remuneración por despido que podría recibir.				X					
56 Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal (trámites personales)				X					

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Marque con una X en el recuadro correspondiente a su respuesta dentro de las categorías asignadas (1 al 7)

PREGUNTAS	INSATISFECHO			INDIFERENTE			SATISFECHO			
	Muy	Bastante	Algo	1	2	3	4	5	6	7
57 Los traslados de puesto a que puede ser sometido, incluso aquellos que lo desplazarían de su residencia actual.							X			
58 Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.								X		
59 Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo									X	
60 Las relaciones con sus subordinados							X			
61 Las relaciones con sus superiores									X	
62 Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.									X	
63 La supervisión que usted debe ejercer.									X	
64 La supervisión que ejercen sobre usted.									X	
65 La proximidad y frecuencia con que es supervisado.									X	
66 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.									X	
67 La "igualdad" y "imparcialidad" de trato que recibe de su empresa.						X				
68 El apoyo que recibe de sus superiores.						X				
69 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							X			
70 Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros.								X		
71 Su participación en las decisiones de su departamento o sección.								X		
72 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.								X		
73 Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.								X		
74 El grado en que su empresa cumple las disposiciones y leyes laborales.								X		
75 El tipo y duración del contrato al que está sujeto.								X		
76 El grado de estabilidad de su empleo.								X		
77 Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa ("una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas")								X		
78 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.								X		
	0	1	13	15	30	18	1			

78

Anexo 6. Análisis de Correspondencia: Inteligencia Emocional Global vs. Satisfacción Laboral (SPSS versión 20).

Tabla de correspondencias

IE GLOBAL	SL GLOBAL			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	3	0	2	5
INTERMEDIA	3	5	17	25
MAYOR	19	8	144	171
Margen activo	25	13	163	201

Resumen

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación
								2
1	,232	,054			,558	,558	,107	,103
2	,206	,043			,442	1,000	,097	
Total		,096	19,363	,001 ^a	1,000	1,000		

a. 4 grados de libertad

Examen de los puntos de fila^a

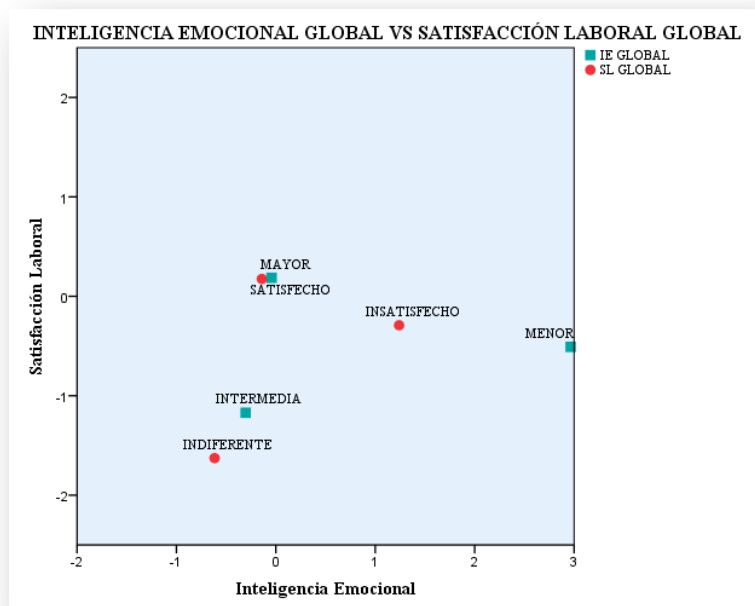
IE GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
MENOR	,025	2,966	-,508	,052	,944	,031	,975	,025	1,000
INTERMEDIA	,124	-,303	-1,171	,038	,049	,826	,070	,930	1,000
MAYOR	,851	-,042	,186	,006	,007	,143	,055	,945	1,000
Total activo	1,000			,096	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica

Examen de los puntos columna^a

SL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
INSATISFECHO	,124	1,240	-,291	,046	,825	,051	,953	,047	1,000
INDIFERENTE	,065	-,616	-1,627	,041	,106	,829	,139	,861	1,000
SATISFECHO	,811	-,141	,174	,009	,070	,120	,423	,577	1,000
Total activo	1,000			,096	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica



Análisis de Correspondencia: Autorregulación Global vs. Satisfacción Laboral

Tabla de correspondencias

IE AUTORREGULACION	SL GLOBAL			Margen activo
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	
MENOR	1	1	3	5
INTERMEDIA	0	3	13	16
MAYOR	24	9	147	180
Margen activo	25	13	163	201

Resumen

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación
1	,187	,035			,841	,841	,093	-,169
2	,081	,007			,159	1,000	,082	
Total		,042	8,365	,079 ^a	1,000	1,000		

a. 4 grados de libertad

Examen de los puntos de fila^a

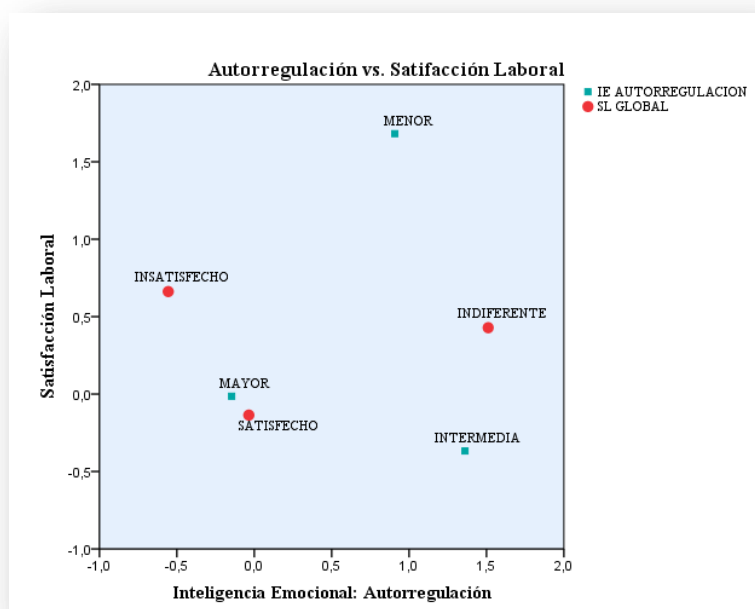
IE AUTORREGULACION	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
MENOR	,025	,908	1,682	,010	,110	,866	,401	,599	1,000
INTERMEDIA	,080	1,361	-,367	,028	,788	,132	,969	,031	1,000
MAYOR	,896	-,146	-,014	,004	,102	,002	,996	,004	1,000
Total activo	1,000			,042	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica

Examen de los puntos columna^a

SL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
INSATISFECHO	,124	-,556	,662	,012	,206	,670	,619	,381	1,000
INDIFERENTE	,065	1,511	,429	,029	,789	,146	,966	,034	1,000
SATISFECHO	,811	-,035	-,136	,001	,005	,184	,134	,866	1,000
Total activo	1,000			,042	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica



Análisis de Correspondencia: Autoconciencia Global vs. Satisfacción Laboral

Tabla de correspondencias

IE AUTOCONCIENCIA	SL GLOBAL				Margen activo
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO		
MENOR	7	1	22		30
INTERMEDIA	2	2	18		22
MAYOR	16	10	123		149
Margen activo	25	13	163		201

Resumen

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación
								2
1	,146	,021			,976	,976	,082	,071
2	,023	,001			,024	1,000	,078	
Total		,022	4,374	,358 ^a	1,000	1,000		

a. 4 grados de libertad

Examen de los puntos de fila^a

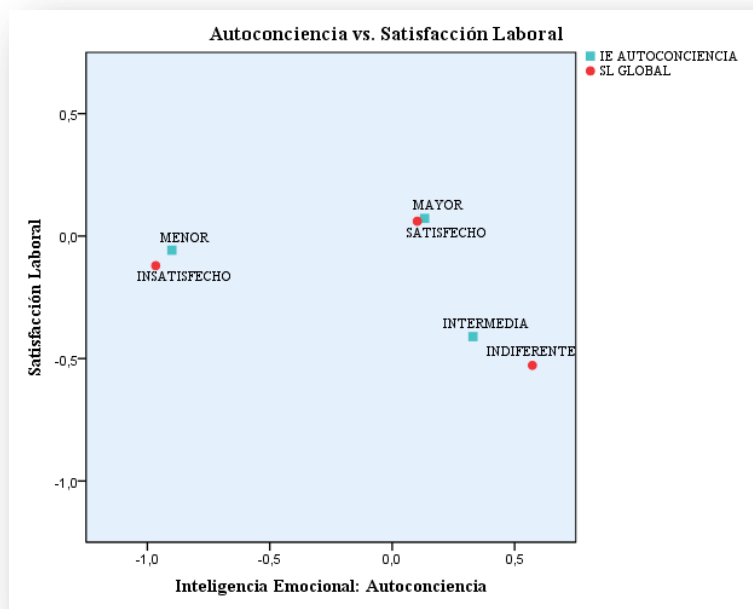
IE AUTOCONCIENCIA	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		Total
					1	2	1	2	
MENOR	,149	-,900	-,058	,018	,829	,022	,999	,001	1,000
INTERMEDIA	,109	,330	-,411	,002	,082	,809	,805	,195	1,000
MAYOR	,741	,132	,072	,002	,089	,169	,956	,044	1,000
Total activo	1,000			,022	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica

Examen de los puntos columna^a

SL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		Total
					1	2	1	2	
INSATISFECHO	,124	-,966	-,121	,017	,796	,079	,998	,002	1,000
INDIFERENTE	,065	,572	-,528	,003	,145	,790	,883	,117	1,000
SATISFECHO	,811	,102	,061	,001	,058	,131	,948	,052	1,000
Total activo	1,000			,022	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica



Análisis de Correspondencia: Motivación Global vs. Satisfacción Laboral

Tabla de correspondencias

IE MOTIVACION	SL GLOBAL			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	2	3	16	21
INTERMEDIA	3	1	12	16
MAYOR	20	9	135	164
Margen activo	25	13	163	201

Resumen

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación
1	,110	,012			,800	,800	,094	,009
2	,055	,003			,200	1,000	,081	
Total		,015	3,059	,548 ^a	1,000	1,000		

a. 4 grados de libertad

Examen de los puntos de fila^a

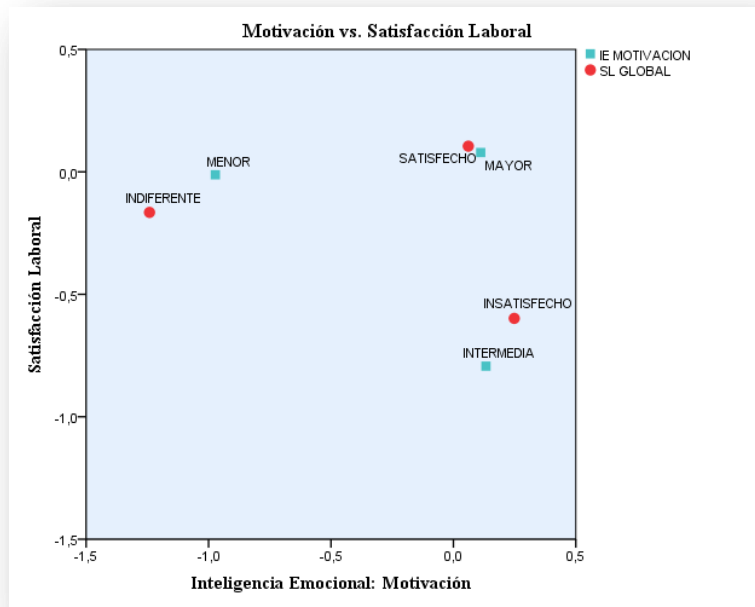
IE MOTIVACION	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
MENOR	,104	-,972	-,012	,011	,895	,000	1,000	,000	1,000
INTERMEDIA	,080	,133	-,793	,003	,013	,908	,053	,947	1,000
MAYOR	,816	,112	,079	,001	,092	,092	,800	,200	1,000
Total activo	1,000			,015	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica

Examen de los puntos columna^a

SL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
INSATISFECHO	,124	,248	-,598	,003	,070	,806	,256	,744	1,000
INDIFERENTE	,065	-1,241	-,166	,011	,903	,032	,991	,009	1,000
SATISFECHO	,811	,061	,105	,001	,027	,162	,402	,598	1,000
Total activo	1,000			,015	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica



Análisis de Correspondencia: Empatía Global vs. Satisfacción Laboral

Tabla de correspondencias

IE EMPATIA	SL GLOBAL				Margen activo
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO		
MENOR	5	1	13	19	
INTERMEDIA	3	4	17	24	
MAYOR	17	8	133	158	
Margen activo	25	13	163	201	

Resumen

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación
								2
1	,157	,025			,580	,580	,089	,154
2	,134	,018			,420	1,000	,088	
Total		,043	8,557	,073 ^a	1,000	1,000		

a. 4 grados de libertad

Examen de los puntos de fila^a

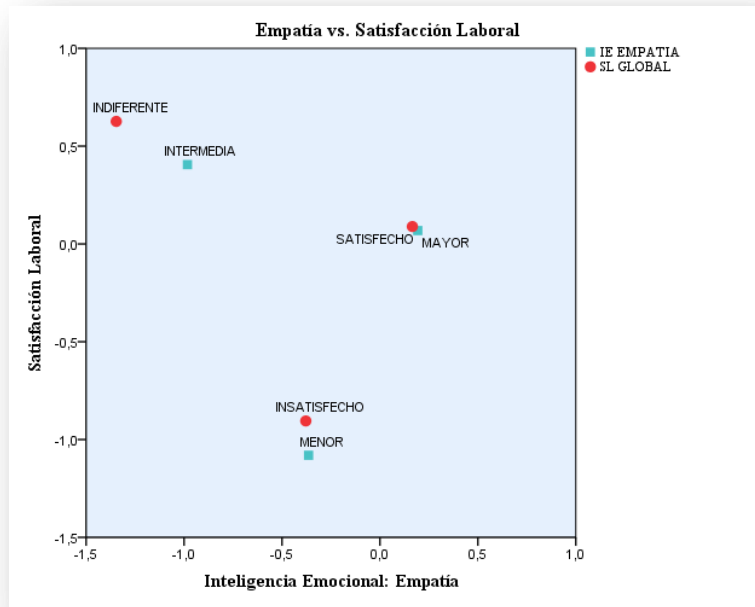
IE EMPATIA	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		
					1	2	1	2	Total
MENOR	,095	-,364	-1,080	,017	,080	,826	,118	,882	1,000
INTERMEDIA	,119	-,983	,406	,021	,734	,147	,874	,126	1,000
MAYOR	,786	,193	,068	,005	,186	,027	,904	,096	1,000
Total activo	1,000			,043	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica

Examen de los puntos columna^a

SL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		Total
					1	2	1	2	
INSATISFECHO	,124	-,379	-,905	,016	,113	,762	,171	,829	1,000
INDIFERENTE	,065	-1,346	,626	,022	,745	,190	,845	,155	1,000
SATISFECHO	,811	,165	,089	,004	,141	,048	,803	,197	1,000
Total activo	1,000			,043	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica



Análisis de Correspondencia: Habilidades Sociales Global vs. Satisfacción Laboral

Tabla de correspondencias

HAB. SOCIALES	SL GLOBAL			
	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	Margen activo
MENOR	3	0	12	15
INTERMEDIA	4	5	18	27
MAYOR	18	8	133	159
Margen activo	25	13	163	201

Resumen

Dimensión	Valor propio	Inercia	Chi-cuadrado	Sig.	Proporción de inercia		Confianza para el Valor propio	
					Explicada	Acumulada	Desviación típica	Correlación 2
1	,203	,041			,884	,884	,094	-,072
2	,073	,005			,116	1,000	,082	
Total		,046	9,335	,053 ^a	1,000	1,000		

a. 4 grados de libertad

Examen de los puntos de fila^a

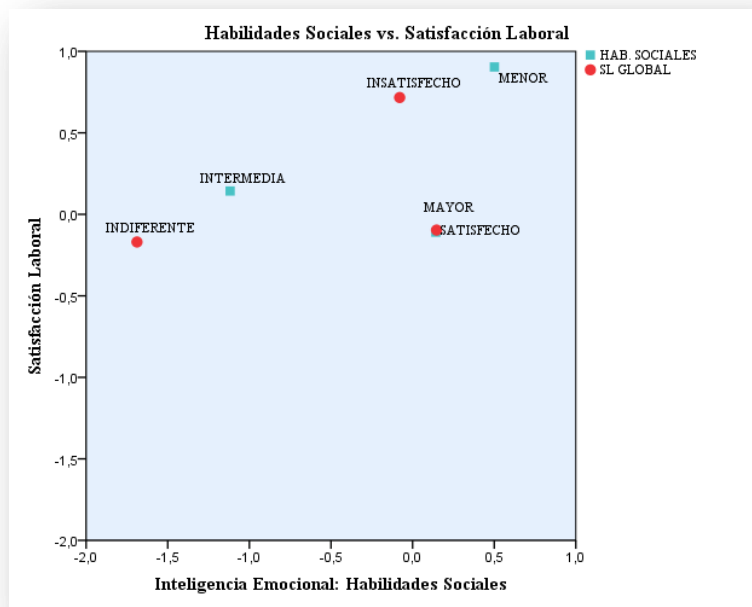
HAB. SOCIALES	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		Total
					1	2	1	2	
MENOR	,075	,501	,904	,008	,093	,833	,460	,540	1,000
INTERMEDIA	,134	-1,118	,143	,034	,828	,037	,994	,006	1,000
MAYOR	,791	,143	-,110	,004	,079	,130	,824	,176	1,000
Total activo	1,000			,046	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica

Examen de los puntos columna^a

SL GLOBAL	Masa	Puntuación en la dimensión		Inercia	Contribución				
		1	2		De los puntos a la inercia de la dimensión		De la dimensión a la inercia del punto		Total
					1	2	1	2	
INSATISFECHO	,124	-,079	,716	,005	,004	,872	,033	,967	1,000
INDIFERENTE	,065	-1,689	-,170	,038	,910	,025	,996	,004	1,000
SATISFECHO	,811	,147	-,096	,004	,086	,103	,865	,135	1,000
Total activo	1,000			,046	1,000	1,000			

a. Normalización Simétrica



ANEXOS