

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL**

(Estudio realizado con colaboradores de Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango)

**TESIS DE GRADO**

**KATHY SELENE HERNANDEZ RIVAS**

CARNET 20409-08

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

(Estudio realizado con colaboradores de Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**KATHY SELENE HERNANDEZ RIVAS**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

**NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**  
LIC. LUIS ANGEL MOIR SANDOVAL

**REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**  
DRA. ILEANA JUDITH ARMAS GORDILLO DE RONQUILLO

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

Quetzaltenango, 6 de Noviembre de 2017.

Mgtr. Nivia del Rosario Calderón.  
Subdirectora Académica  
Campus de Quetzaltenango.  
Universidad Rafael Landívar.

Respectable Ingeniera Calderón.

Como asesor del trabajo de Tesis titulado: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL”**, Estudio realizado con colaboradores de distribuidora VIDDA Zona 12 de Huehuetenango, elaborado por la estudiante **Kathy Selene Hernández Rivas**, con Carné No. **2040908**, previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, me es grato informarle que esta tesis es resultado de un arduo trabajo de investigación bibliográfica, como trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de la Psicología, como de otras disciplinas para su contenido.

Por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos de una investigación científica, ajustándose a la metodología requerida por la Universidad Rafael Landívar, por lo tanto le agradeceré a usted sea nombrado el revisor correspondiente de Tesis, para su revisión y aprobación, así de esa manera se emita el dictamen correspondiente.

Atentamente.

Lic. Luis Angel Moir Sandoval.  
Asesor.

Colegiado No. 6594  
Código. No. 25850

Luis Angel Moir Sandoval  
PSICOLOGO CLINICO  
Colegiado. No. 6594



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 052360-2018

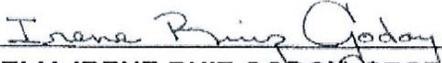
### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante KATHY SELENE HERNANDEZ RIVAS, Carnet 20409-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 0586-2018 de fecha 4 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
(Estudio realizado con colaboradores de Distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de enero del año 2018.

  
\_\_\_\_\_  
**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA**  
**HUMANIDADES**  
**Universidad Rafael Landívar**



## **Agradecimientos**

- A Dios:** Porque el principio de la sabiduría es el temor a Jehová y durante este proceso de mi vida ha sido mi sustento, mi roca fuerte y todo se lo debo a Él.
- A mis Padres:** Por su apoyo brindado durante toda la vida, por sus consejos y su amor.
- A mi Esposo:** Ha sido tu apoyo emocional y económico lo que ha permitido terminar este sueño.
- A mis Hermanos:** Por cada uno de los momentos que hemos convivido y la ayuda cuando lo he necesitado.
- A mis Amigas:** Por darme palabras de ánimo, su apoyo incondicional y alegrarse por este triunfo en mi vida.
- A Grupo de oración:** En especial a Alida por su apoyo en oración para que esta investigación fuera una bendición.
- A mi Asesor de Tesis:** Licenciado Luis Angel Moir, por su acompañamiento, profesionalismo y paciencia en el proceso de investigación.

## **Dedicatoria**

- A mi Hijo:** Eliel Alejandro Ordoñez Hernández, porque anhelo que mi ejemplo sea tu inspiración a que todo lo que nos proponemos con la ayuda de Dios lo alcanzamos, te amo mi niño.
- A mis Padres:** Jesús y Caty, porque se los debía fueron ellos los primeros en confiar y creer que esto podía ser logrado, los amo.
- A mi Esposo:** Eliel Ordoñez, tu confianza y tu amor me han dado el privilegio de disfrutar este momento, te amo.
- A mis Hermanos:** Shirley, que durante los años de estudio en Quetzaltenango fuiste mi mejor amiga y tu apoyo fue siempre incondicional. Denilson, quiero que puedas con este logro tomar motivación, porque vale la pena luchar por los sueños.
- A mis Abuelitos:** Juan Rivas y Virginia Martínez (Q.E.P.D), porque durante los años de estudio se expresaban con tanto orgullo de su nieta y aunque ya no estén para verme alcanzar la meta quiero dedicárselo con todo amor.

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1 Inteligencia emocional.....	10
1.1.1 Definición.....	10
1.1.2 Función de las emociones.....	10
1.1.3 Gestión de las emociones.....	13
1.1.4 Componentes de la inteligencia emocional.....	14
1.1.5 Las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional en la organización.....	15
1.1.6 Importancia de la inteligencia emocional.....	16
1.1.7 Orientación de la autogestión de las emociones laborales básicas.....	17
1.1.8 La inteligencia emocional en el trabajo.....	19
1.1.9 Disonancia emocional.....	20
1.2 Satisfacción laboral.....	20
1.2.1 Definición.....	20
1.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral.....	21
1.2.3 Variables determinantes de la satisfacción laboral.....	21
1.2.4 Comportamientos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo.....	25
1.2.5 Calidad de vida en el trabajo.....	27
1.2.6 Motivación laboral.....	27
1.2.7 Remuneración como satisfacción laboral.....	28
1.2.8 Empoderamiento laboral.....	30
1.3 Contextualización de unidad de análisis.....	31
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>33</b>
2.1 Objetivos.....	34
2.1.1 Objetivo general.....	34
2.1.2 Objetivos específicos.....	34
2.2 Variables de estudio.....	34
2.2.1 Definición conceptual.....	34

2.3	Definición operacional.....	35
2.4	Alcances y límites.....	35
2.5	Aporte.....	36
<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>38</b>
3.1	Sujetos.....	38
3.2	Instrumento.....	38
3.3	Procedimiento.....	40
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	41
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>

## **Resumen**

La inteligencia emocional es sumamente importante en el desarrollo de la vida cotidiana, puesto que el éxito de las relaciones interpersonales depende cuantiosamente del control emocional frente a los problemas de la vida, en el ámbito de las ventas es indispensable el autocontrol, la conciencia de sí mismo y la automotivación, como parte del logro de la satisfacción laboral, en relación con las necesidades del ser humano de superación, es inimaginable un vendedor que no tuviera la habilidad del trato con el cliente externo.

Esta investigación tiene como objetivo principal establecer el nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral, estudio a realizarse con un total de 38 sujetos de la distribuidora VIDDA zona 12 de Huehuetenango, mediante una investigación de tipo descriptiva, el proceso estadístico fue significación y fiabilidad en medias normales, se utilizó el test T.I.E=G en base al cuestionario C.E de Cooper, para la variable inteligencia emocional y el test EBP o escala de bienestar psicológico, para la segunda sub escala correspondiente a la satisfacción laboral.

Se estableció que los colaboradores de la distribuidora cuentan con un nivel diestro de inteligencia emocional por lo que manejan las emociones cuyas reacciones son aceptables, y un nivel óptimo de satisfacción laboral ya que cuentan con un ambiente laboral agradable, y la relaciones interpersonales que manejan son buenas; en base a los resultados obtenidos se recomienda implementar un programa de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional como también realizar evaluaciones constantes para mantener el nivel de satisfacción laboral.

Palabras clave: inteligencia, emociones, satisfacción, nivel, vendedores.

## I. INTRODUCCION

Inteligencia emocional parece ser un tema que dentro de la cultura Guatemalteca no tiene el juicio debido, por lo tanto la importancia que debería, sobre todo en el área laboral, pocas empresas son las que toman en cuenta que los colaboradores deben poseerla; el uso de test psicométricos para la selección de personal se ha limitado al aspecto puramente técnico, es decir medir las habilidades, el coeficiente intelectual o conocer rasgos de personalidad entre otros, sin considerar si quiera la posibilidad de tener personal con la capacidad de controlar las emociones y la habilidad del manejo inteligente de las mismas, como país tercermundista y con la falta de educación, muy poco se conoce del tema, por lo que con esta investigación se pretende dejar un legado trascendental de la importancia que tiene conocer sobre inteligencia emocional.

La mayor parte de empresas tienen como objetivo principal alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener un buen posicionamiento en el mercado laboral, el talento humano es el que les llevará a alcanzar dichos objetivos organizacionales; tener colaboradores satisfechos es un indicador de que las estrategias laborales se van a cumplir a cabalidad, es el capital humano el que alcanza las metas establecidas por la empresa; la labor de tener empleados satisfechos es parte de las obligaciones de toda empresa, el capital intelectual es el activo más valioso y se logrará con el adecuado desarrollo mutuo y continuo de las organizaciones y de las personas. La era del conformismo quedó atrás puesto que para ser competentes se debe ser flexible en cuanto al cambio y por lo tanto a la implementación del desarrollo del talento humano al parecer es algo que las medianas empresas todavía no han percibido y siguen detenidos en el pasado, lo monótono y antiguo.

Debido a lo que se ha planteado en cuanto al poco conocimiento de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en las empresas Guatemaltecas se pretende con esta investigación dar un enfoque más profundo, porque colaboradores capaces de controlar las emociones tendrán un mejor desempeño laboral, un rendimiento altamente competitivo dentro del mercado laboral, habrá más motivación y por supuesto alcanzaran estándares de satisfacción laboral favorables para la empresa. Cabe resaltar entonces que luego de conocer la necesidad de

indagar en los temas mencionados es de suma importancia que la cultura del país se sumerja y opte por tener una idea más profunda de la relación entre un colaborador inteligente emocionalmente y por ende con mayores niveles de satisfacción en el puesto de trabajo que desempeña, luego de tener una noción de cada variable de estudio se optará por conocer si existe inteligencia emocional y satisfacción laboral en los vendedores de la Distribuidora VIDDA, del municipio de Huehuetenango, por lo trascendental del tema es importante conocer distintos puntos de vista; a continuación se presentan opiniones de otros autores que han trabajado sobre el mismo para enriquecer la información.

García (2010) en el artículo Inteligencia emocional y sus principales modelos disponibles en la revista digital Espiral cuaderno del profesorado, explica que inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones. Wersinger (como se citó en García 2010) define inteligencia emocional como el potencial biopsicológico para procesar información que pueda generarse en el contexto cultural para resolver dificultades, por otro lado se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, asimilación, comprensión y la dirección de las emociones.

Se entiende entonces que inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y la agilidad mental. Se basa entonces la inteligencia emocional en los siguientes principios tales como.

- Autoconocimiento. Capacidad para conocerse así mismo
- Autocontrol. Capacidad para controlar los impulsos.
- Automotivación. Habilidad para realizar cosas por sí mismo sin la necesidad de ser impulsado por otros.
- Empatía. Participación afectiva de un individuo en una realidad ajena a él, por lo general en los sentimientos del otro.
- Habilidades sociales. Capacidad para relacionarse con otras personas.
- Asertividad. Saber defender las propias ideas sin herir los sentimientos ajenos, ser claros, francos y directos.

Concluye entonces con que la inteligencia emocional permite reconocer los propios sentimientos y emociones, como también la capacidad de poder expresar los mismos.

Zárate (2012) en la tesis de Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral, tenía como objetivo general establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente laboral de las empresas, con una muestra de 100 sujetos que laboran en distintas empresas privadas y públicas del municipio de Momostenango, utilizó una prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre Inteligencia emocional, en el caso de Clima laboral se realizó una boleta de encuesta elaborada con 15 ítems, fue una investigación de tipo descriptiva, se pudo determinar que la inteligencia emocional es un 50 por ciento parte fundamental dentro de su ambiente laboral, mientras que un 41 por ciento indica sentirse importante pero no en todas las situaciones y el 9 por ciento restante explica que se siente importante únicamente en algunas ocasiones.

Concluye con que en la mayoría de los empleados se confirmó que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral son las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, demostró así que la incapacidad de gestionar las emociones crea en las organizaciones conflicto que producen una pérdida de la moral laboral y una disminución de la productividad en el personal, recomienda fortalecer la buena práctica de las relaciones interpersonales para que facilite el impulso a la constitución de un excelente ambiente laboral de las organizaciones privadas y públicas.

Pereira (2012) en la tesis nombrada nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, tenía como objetivo general establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, estudio elaborado con un total de 36 sujetos de sexo masculino y femenino que conforman el personal administrativo y operativo de los trabajadores de Servipuertas S.A de la ciudad de Quetzaltenango. El estudio se realizó mediante un diseño de investigación de tipo descriptiva. Para el efecto de la investigación se usó el test de inteligencia emocional T.I.E.=G además se utilizó un formato de evaluación del desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas.

Se tuvo como resultado de la investigación que los niveles de inteligencia emocional no influyen en el desempeño laboral, ya que ambas variables no tienen una relación significativa. Concluye con que el desarrollo de habilidades emocionales le da al individuo herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones que garantizan el éxito en el puesto de trabajo. Se recomienda mantener la tendencia respecto de los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores, lo cual debe ser evaluado constantemente para mejorar las condiciones emocionales de los mismos.

La redacción de la sección Buena Vida (2015) En el artículo Como funciona la inteligencia emocional, disponible en la revista de Prensa Libre Guatemala, explica que si la persona conoce y controla sus emociones le ayudará a tener éxito no solo en su entorno familiar y de amigos, sino, principalmente, en el trabajo y estudios. Goleman (como se citó en Prensa Libre 2015) es uno de los primeros en hablar sobre el tema, expuso que los principales componentes de la inteligencia emocional son

- Autoconocimiento emocional o conciencia de sí mismo
- Autocontrol emocional o autorregulación
- Automotivación
- Reconocimiento de emociones ajenas o empatía
  
- Relaciones interpersonales o habilidades sociales.

En la actualidad son muchas las empresas que invierten dinero en formar a los trabajadores en cuanto a inteligencia emocional. Esto es así porque se han dado cuenta de que la clave de las ventas, está en el grado en el que el personal de una empresa conozca y gestionen las emociones y sepan reconocer los sentimientos de los clientes.

Imaginen el caso de un vendedor que no tuviera habilidades de trato con el cliente, un empresario sin motivación por la empresa o un negociador sin autocontrol. A estas personas una maestría no les servirá de nada, porque tardarán poco el echar a perder el trabajo por un mal conocimiento de las emociones. Hay que tener en cuenta que en las selecciones de personal se tiende cada vez más a poner al candidato en situaciones incómodas o estresantes para ver la reacción. Los tiempos del simple test y curriculum pasaron a la historia, puesto que

es necesario ver cómo reacciona el individuo ante las situaciones clave que se encontrará en el área de trabajo.

Ayuso (2014) en el artículo titulado Hitler, los trepas y el peligroso lado oscuro de la inteligencia emocional, Periódico El confidencial explica que hoy en día se está muy familiarizado con el concepto de inteligencia emocional, tanto en el trabajo como en la escuela se insiste cada vez más en la necesidad de que hay que aprender a manejar las emociones, algo que parece puede solucionar la mayor parte de problemas.

No fue hasta los años 80 que el psicólogo Howard Gardner (como se citó en Ayuso 2014) dentro de la teoría de las inteligencias múltiples empezó a apuntar que la inteligencia de una persona no debe medirse sólo por los aspectos cognitivos –la memoria o la capacidad para resolver problemas, que es lo que mide el Cociente Intelectual-, sino también por la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas (inteligencia interpersonal) y la capacidad para comprenderse así mismo (inteligencia intrapersonal).

Los grandes líderes políticos siempre han tenido una especial habilidad para reconocer, entender y manejar las emociones de otros. Y no siempre han utilizado esa capacidad para hacer el bien. Uno de los más influyentes y carismáticos líderes del siglo XX estudió durante años el impacto emocional del lenguaje corporal y trabajó todo discurso hasta la extenuación para lograr emocionar lo máximo posible al auditorio. Era un genio de la inteligencia emocional que respondía al nombre de Adolfo Hitler, las personas que perfeccionan las habilidades emocionales, son mejores manipuladores sobre otros, los líderes que manejan al primor las emociones pueden robar la capacidad de raciocinio.

Bardales (2014) En el diario de economía y negocios de Perú Gestión se asegura que nueve de cada diez trabajadores de 50 años a más dicen estar satisfechos con el puesto laboral, según una encuesta de Associated Press con el Centro de Estudios de Asuntos Públicos NORC, la satisfacción laboral fue inequívoca independientemente del sexo, raza, nivel de educación, ideología, política y nivel de ingresos, el sondeo AP-NORC también halló gente de edad avanzada que no está contenta en el lugar de trabajo, tienen que lidiar con bromas de los

compañeros sobre la edad, con la selección de otros para ascensos o aumentos de sueldos, y otras experiencias negativas.

Sin embargo era mayor la cantidad de los que sí estaban satisfechos con el trabajo, seis de cada 10 dijeron que los colegas acuden a ellos para pedir consejo, y más de 4 de 10 dicen sentirse más respetados en el lugar de empleo. La satisfacción laboral aumenta con los años afirmó Smith, cuyo estudio es realizado cada dos años por NORC, en la universidad de Chicago, mientras más edad se tiene mayores son los beneficios que se obtienen en relación con el trabajo. Al inicio de la juventud y recién se empieza a trabajar la gente tiende a estar más insegura sobre la trayectoria profesional y algunos se encuentran atrapados en posiciones que les desagradan, aunque algunos trabajadores de avanzada edad se quedan en los puestos por necesidad económica, muchos otros lo hacen porque no se imaginan la sola idea de renunciar y realmente se sienten a gusto en donde están.

Solano (2010) en la revista Cuidarte red de revistas de investigación de América Latina afirma que la satisfacción laboral es uno de los indicadores que con mayor frecuencia se recurre o se persigue conocer y determinar cuál es la actitud general de las personas hacia la vida laboral. Esto es así debido a que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad de trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir en otros aspectos como la baja de calidad de prestación, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar la organización entre otros. Un estudio realizado en el Hospital Ángel Padilla de Argentina sobre satisfacción laboral, en el personal de enfermería del sector público se encontró que el nivel de insatisfacción es mayor en mujeres que en hombres.

El objetivo principal de la investigación fue describir el grado de satisfacción laboral de las enfermeras de clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana la muestra fue conformada por 218 sujetos de distintos hospitales públicos y privados, el resultado del estudio en la mayoría de ítems demuestra que los sometidos están satisfechos, sin embargo llama poderosamente la atención que un porcentaje bastante alto desea trabajar fuera del país.

Concluye con que en cualquier puesto de trabajo sin importar el área pública o privada es de suma importancia generar un clima agradable debido a que estimula la satisfacción laboral.

Navarro (2010) en la revista de la construcción en el artículo Factores de la satisfacción laboral afirma que es bien sabido que en gran parte de las sociedades desarrolladas las personas dedican un tercio de tiempo diario a trabajar. Es más se ha asegurado que el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia, física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente en la vida personal.

Un gran número de investigaciones demuestran que la satisfacción laboral está relacionada con conducta y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para las empresas y para la sociedad en general. Así, en la esfera individual, la literatura psicológica señala consecuencias de la satisfacción laboral relacionadas con la salud física y mental, la longevidad, la adopción de conductas de escape o retirada y el equilibrio entre los ámbitos laborales y no laborales. A nivel empresarial y organizacional la satisfacción laboral puede tener una fuerte recuperación en la actividad productiva a través de sus efectos sobre el abandono o rotación, el absentismo, la actividad de protesta, el comportamiento cívico en las organizaciones, el trabajo contra productivo y el desempeño en las tareas.

El análisis resulta tan relevante en las sociedades industriales y justifican que en los últimos años se haya convertido en un tema de gran interés para los investigadores, además de ser una de las principales prioridades de las empresas, se ha llegado a afirmar que las organizaciones no podrán alcanzar niveles de calidad competitivos, ni en producto, servicio, clientes, si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la empresa.

Aguilar (2010) en el artículo importancia de la satisfacción laboral disponible en la página electrónica itson.com, explica que al hablar del capital humano es indispensable mencionar el bienestar, ideado como el nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas de la sociedad que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo humano. Las organizaciones enfrentan problemáticas diversas en el desempeño, ocasionadas en gran medida por problemas puramente internos en los individuos

que forman parte de estas organizaciones, dentro de ellos uno de los principales es la falta de satisfacción laboral, la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador.

Satisfacción en el trabajo es un concepto cubierto principalmente por tres disciplinas científicas que son, la psicología, recursos humanos y más recientemente la economía. El enfoque adaptado en la psicología hasta ahora ha tratado de explicar la razón de tener distintos niveles de satisfacción entre los trabajadores que realizan el mismo trabajo, la cuestión central que se percibe y lo que los empleados piensan sobre el trabajo que realizan. El marco de los recursos humanos ha centrado los esfuerzos en la búsqueda de beneficios y condiciones para mantener a los trabajadores satisfechos y por tanto a desarrollar mayores tasas de productividad. La investigación sobre la satisfacción en el empleo en la economía comenzó con Locke y Fredman (como se citó en Aguilar 2010) que dieron la primera visión de las posibilidades de entendimiento de la satisfacción en el trabajo como un fenómeno económico. Las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas en la literatura a diversas variables del ámbito organizacional como son las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

Ramírez (2015) en la página electrónica Gestipolis disponible en internet puntualiza que han pasado muchos años desde que las organizaciones empezaron a percibir de forma consciente el cambio, es decir, la consideración como cambio planeado, dirigido como un proceso importante y necesario para mejorar el desempeño laboral. El factor humano continúa decisivo en los procesos de cambio, por lo tanto requiere disponer de las condiciones necesarias que faciliten el desarrollo pleno de su potencial, para concretar correctamente las estrategias diseñadas en las organizaciones, de forma que puedan contribuir mejor a la obtención de resultados de calidad y a la mejora continua del desempeño.

Las investigaciones sobre el comportamiento organizacional revelan la existencia de cuatro variables dependientes que resultan decisivas para el desempeño, ellas son.

- Productividad

- Ausentismo
- Rotación laboral
- Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, actitud general de un individuo hacia el trabajo y que en dependencia de como sea esta (favorable o desfavorable a los objetivos de la organización) así será el impacto sobre la calidad y el desempeño organizacional, proporcionar satisfacción laboral al trabajador de manera sistemática representa un desafío que deben aprovechar las empresas, fundamentó que al factor humano se le hacen muchas exigencias, entre ellas la calidad, también de manera sistemática.

Fuentes (2012) en la tesis titulada satisfacción laboral y su influencia en la productividad, tenía como objetivo general establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano estudio que se realizó con una muestra de 20 colaboradores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial del centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. Fue una investigación de tipo descriptivo donde utilizó una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados y una encuesta de productividad que fue dirigida a los jefes de cada área con el objetivo de evaluar al personal que tiene a cargo y así obtener una puntuación neta.

Pudo determinar que las organizaciones se interesan porque el personal se sienta satisfecho con la labor que realizan ya que de esta manera podrán obtener resultados exitosos al alcanzar las metas propuestas y aumentar el nivel de productividad. Por lo que en base a los resultados obtenidos concluye con que no existe influencia entre satisfacción laboral y productividad, los 20 encuestados manifestaron tener un buen nivel de satisfacción laboral por lo que recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del equipo que integra la Delegación de Recursos Humanos.

La importancia de actuar con inteligencia y controlar las emociones, repercute no solamente en el ambiente social o familiar sino también en el área laboral, debido a que el equilibrio

adecuado permite tener una mejor conexión con la satisfacción en el lugar de trabajo. Quienes han dedicado tiempo a explorar estas dos grandes proposiciones han enriquecido el tema con opiniones certeras de la relación que debe existir entre ambas variables. Por lo que es necesario conocer entonces la definición de autores reconocidos sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral para que de esta forma se pueda conocer la parte científica de ambas.

## **1.1. Inteligencia emocional**

### **1.1.1 Definición**

Feldman (2014) afirma que es la base de la empatía hacia otros, de la conciencia de sí mismo y de las habilidades sociales, como también la capacidad de tener dominio y control de las propias emociones y entender las del otro. Incluye capacidad para llevarse bien con los demás y permite comprender lo que otro sujeto siente y experimenta, lo que a su vez permite dar una respuesta apropiada a las necesidades, las correctas relaciones interpersonales son una característica fundamental de quien posee inteligencia emocional.

Sánchez (2010) define inteligencia emocional como un conjunto de habilidades distintas pero también complementarias que exclusivamente mide el coeficiente intelectual de una persona de acuerdo a la edad mental. Engloba toda área de la vida del individuo como la educación, familia, trabajo entre otros y la capacidad del manejo correcto y adecuado de las emociones en cualquier contexto.

### **1.1.2 Función de las emociones**

Robbins y Judge (2013) explican que si se experimentan emociones fuertes se corre el riesgo de engañarse a sí mismos, observaciones como esta sugieren que la racionalidad y la emoción entran en conflicto. Un equipo de autores sostienen que demostrar emociones como la tristeza, hasta el punto del llanto es tan nocivo que antes de que pueda ser notorio debería de huir y que otros no sean testigos de una demostración como estas de emociones. Puntos de vista como el anterior hacen énfasis en que demostrar las emociones es un signo de debilidad, fragilidad o

irracionalismo, pero las emociones en realidad son de gran importancia para el pensamiento racional.

Las emociones y sentimientos quizá no sean intrusos en el refugio del raciocinio podrían estar entretejidos para bien y para mal, tienen una importancia fundamental para la comprensión racional. Por ser racionales se tiene la capacidad de experimentar emociones, para tomar buenas decisiones se utiliza ambas el pensamiento racional y los sentimientos. La relación que existe entre emociones y actitudes morales antes se consideraba como un proceso cognitivo de orden superior, pero las investigaciones sobre las emociones morales cada vez cuestionan más dicha perspectiva. Por lo tanto los individuos que tienen un comportamiento ético toman decisiones basadas en las emociones y en los sentimientos que presentan en ese momento y la reacción vehemente suele implicar algo positivo. Muchos quizá se han preguntado ¿De dónde vienen las emociones y los estados de ánimo? A continuación se presentarán algunas de las principales influencias de esos estados de ánimo que el autor menciona.

- Personalidad. La mayoría de los individuos tiene una tendencia inherente a experimentar ciertos estados de ánimo y emociones con mayor frecuencia de otros, las personas con mayor intensidad afectiva experimenta alteraciones tanto positivas como negativas, si están tristes realmente demuestran estarlo y si están contentas se ven considerablemente contentas.
- Día de la semana y hora del día. Las personas están de mejor humor los fines de semana debido a que son días en los que conviven con la familia y los amigos por lo general este sentimiento de energía dura hasta el día lunes pero con forme transcurren los días ese estado anímico disminuye en gran proporción. Lo mismo ocurre con los horarios del día que describe que durante la hora de ir a dormir hasta el tiempo de levantarse las personas demuestran mejor afecto positivo, luego del medio día la persona presenta cansancio y deseo de dormir.
- El clima. Muchos creen que el estado de ánimo depende del clima, sin embargo varios que han estudiado el tema llegan a concluir con que no tiene nada que ver el clima con el estado anímico por lo tanto no hay conexión alguna.

- Estrés. Es fácil imaginar que las situaciones cotidianas estresantes en el trabajo afectan de manera negativa el estado de ánimo, los efectos del estrés se acumulan con el paso del tiempo. Los altos niveles del mismo empeoran el estado de ánimo del individuo por lo que experimenta más emociones negativas.
- Actividades sociales. Para muchos incrementan el estado de ánimo positivo y tienen poco efecto sobre el negativo, aunque cabe destacar que el tipo de actividad social importa mucho puesto que las actividades físicas, informales o hedonistas están más asociadas con un incremento del estado de ánimo positivo que los eventos formales como asistir a una junta.
- Sueño. La calidad en las horas de sueño influyen en el estado de ánimo, aquellos que duermen poco por asuntos de estudio o trabajo sienten más fatiga, enojo y hostilidad. El hecho de dormir poco o mal perjudica numerablemente la toma de decisiones y dificulta el control de las emociones.
- Ejercicio. Las personas que practican alguna actividad física con regularidad experimentan una sensación de felicidad que les impulsa a realizar movimientos corporales para que la relajación aleje los niveles de estrés y ansiedad y activa hormonas como la serotonina que es una sustancia que influye en el estado anímico.
- Edad. Un estudio reveló que las personas de edad avanzada en relación con los jóvenes tiene mejor salud emocional, es decir que el estudio sugirió que las experiencias emocionales tienden a mejorar conforme aumenta la edad.
- Género. La creencia común es que las mujeres son más expresivas emocionalmente que los hombres, un estudio revela que los varones suelen reportar niveles más elevados de emociones significativas como la ira, mientras que las damas suelen reportar emociones menos intensas como la tristeza y el temor.

### 1.1.3 Gestión de las emociones

Press (2015) explica que es un tema poco estudiado sin embargo la importancia que presenta es sumamente alta, si se experimenta una emoción como el miedo se acompaña por una serie de reacciones automáticas del cuerpo que inicia en el cerebro pero repercute a nivel fisiológico que puede llegar a ser incontrolable.

Al momento de hablar de gestión se debe tomar en cuenta dos aspectos de suma importancia los cuales son.

- Aprender a expresar los propios sentimientos y tomar en cuenta el sentido de oportunidad, saber en qué momento y como debe hacerse no con arrebatos o peor aún con carencia de sabiduría.
- Reconocer las emociones de los demás, de mucha importancia es poder distinguir incluso si un comentario está fuera de orden o contexto y si de repente con lo que se dice o hace no se hiera a los demás.

El estrés en los últimos años ha causado malestar incluso mayor que una enfermedad física, todos manejan un nivel de estrés en diferentes proporciones pero nadie está extenuado del mismo, es aquí donde la importancia de gestionar las emociones tiene una función importante, existen personas que en mayor tiempo se les ve con buen humor y esto les ayuda a descomprimir las tensiones tanto en la cotidianidad del trabajo como en otros aspectos de la vida, en cambio hay otros a los que se les ve la mayor parte de tiempo irritables y se enojan con facilidad cualquier acontecimiento les hace saltar, suelen angustiarse ante las dificultades de la vida y lo peor de todo es que no saben compartir lo que sienten o expresarlo con alguien de confianza, sucede aquí que las emociones contenidas pueden explotar en cualquier momento incluso fuera de contexto que nadie entiende y se torna tóxico. Y gestionar las emociones no significa para nada reprimirlas pero tampoco descargarlas, significa desarrollar la capacidad de controlarlas, desarrollar autoliderazgo emocional para orientar el comportamiento y mantener el equilibrio. La práctica es diaria como un gimnasio en donde se entrenan las emociones o mejor aún la capacidad de controlar las emociones. Recordar que la

prevención es una de las herramientas de la gestión emocional y educar en el uso inteligente de las emociones para no afectar negativamente el entorno familiar y laboral.

#### **1.1.4 Componentes de la inteligencia emocional**

Sánchez (2011) explica que son una vertiente personal centrada en el modo que cada individuo se relaciona consigo mismo. Se trata de mantener la debida atención continua de los propios estados internos, la inteligencia emocional se basa en cinco habilidades o componentes personales que son

- **Autorregulación.** Capacidad de manejar y controlar el propio estado de ánimo, como también el manejar impulsos, alejarse de problemas, ser una persona flexible no forzar a que las cosas sucedan y como saber manejar la comunicación no verbal. Tener la capacidad de regular las emociones, la habilidad para responder a lo que acontece de una manera sabia e inteligente.
- **Autoconciencia.** Que es igual a conocerse a sí mismo y saber lo que dicen las emociones, respetarse, ser positivo, fiel a sí mismo como también dar un descanso a la lógica y la racionalidad. Capacidad de reconocer los patrones del actuar cotidiano y que trascienden hasta llegar a convertirse en la personalidad e identidad del individuo.
- **Motivación.** Canalizar emociones para alcanzar metas, luchar por mejorar y lograr estándares altos, tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades y ser optimista a pesar de las adversidades. El estímulo positivo para emprender y querer superar cualquier barrera u obstáculo que se encuentre.
- **Empatía.** Reconocer y leer emociones en los demás, ser sensibles hacia otras personas y comprender hasta cierto punto porque actúa de cierta forma, fomentar el desarrollo de las mismas y estar en sintonía con lo social y político.
- **Habilidades sociales.** Relacionarse con los demás e influir en ellos, desarrollar y mantener relaciones interpersonales, comunicarse de manera correcta y apropiada como el saber

trabajar con otras personas. Tener la capacidad de poder interactuar con facilidad en cualquier ámbito de la vida sea político, social, cultural, religioso incluso laboral.

### **1.1.5 Las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional en las organizaciones**

Palomo (2012) explica que el modelo de Inteligencia emocional durante el paso del tiempo ha evolucionado en gran manera. Goleman, Boyatzis y Mckee (como se citó en Palomo 2012) argumentan que fueron quienes iniciaron el término pero ahora puede hablarse de cuatro dimensiones tales como, conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones. Una de las peculiaridades del modelo es que las competencias de la inteligencia emocional no son cualidades innatas, sino habilidades aprendidas, cada una aporta una herramienta básica para potenciar la resonancia y poder así aumentar o disminuir la eficacia de los líderes.

Toda empresa o entidad necesita como líderes de las organizaciones personas emocionalmente inteligentes que promuevan acciones positivas, es de ahí de donde proviene el interés de estudiar cuatro dimensiones de la inteligencia pero no en general sino emocionalmente. Por lo que a continuación se describirá cada una de ellas.

- **Conciencia de sí mismo.** Ser consciente de las propias emociones y reconocer el impacto de las mismas, todo buen líder posee esta competencia conoce en qué manera los sentimientos y emociones influyen en el rendimiento laboral. Posee la capacidad de una visión global en determinada situación, incluso si es compleja y por ende es capaz de establecer acciones más adecuadas. Sí se habla de una persona consciente en sí misma puede hacerse mención de alguien que tenga confianza en su propia personalidad, es decir alguien seguro de la valoración de las capacidades. El conocimiento que tiene de las habilidades le permite apoyarse en las fortalezas, asumir tareas complejas, tener una buena imagen y de esta manera transmitir seguridad.
- **Autogestión.** Abarca cinco importantes características que son, autocontrol capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos; adaptabilidad que es la flexibilidad para afrontar los cambios y superar los obstáculos que se presenten; iniciativa

y prontitud para actuar si se presenta la ocasión que lo amerite; transparencia que actúa como sinceridad en integridad una persona responsable de lo que debe realizar; logro que es el esfuerzo para encontrar y satisfacer criterios internos de excelencia y por ultimo optimismo, toda persona con buena salud emocional vea el lado positivo a las circunstancias siempre percibirá las situaciones adversas como una oportunidad o contratiempo antes que una amenaza.

- **Conciencia social.** No se puede ser apático a las necesidades de la sociedad en que se vive y a las diferentes problemáticas como por ejemplo, niveles altos de delincuencia, familias desintegradas, falta de fuentes de empleo entre otros. Tiene gran importancia experimentar las emociones de los demás, comprender su punto de vista e interesarse activamente por las cosas que le preocupan a otros, de esta manera poder comprender un poco más a fondo que es lo que inquieta la estabilidad emocional del individuo, de repente el temor a un asalto, secuestro entre otros puede afectar notoriamente las emociones de las personas.
- **Gestión de las relaciones.** Para poder comprender esta dimensión debe tener una breve descripción de lo que implica el liderazgo inspirado, influencia, desarrollo de los demás, gestión de los conflictos, catalizar el cambio, establecer vínculos, el trabajo en equipo y colaboración. Dicho en otras palabras puede definirse a una persona capaz de inspirar a los demás, se caracteriza porque alienta a los de su alrededor y moviliza a los colaboradores, excelente mentor y coach, cultiva y mantiene una red de relaciones con capacidad de negociar y resolver desacuerdos, sabe cooperar pero también crea equipos.

### **1.1.6 Importancia de la inteligencia emocional**

Sánchez (2010) explica que han habido muchas investigaciones sobre la importancia de la IE y como resultado se muestra que las personas más inteligentes emocionalmente presentan mejor salud física y psicológica, mejores relaciones sociales, más estados emocionales positivos, una aptitud más positiva hacia sus actividades cotidianas y por ende un mayor bienestar. Existen tres áreas fundamentales en las que una persona falta de IE provoca o facilita la aparición de problemas de conductas, las cuales se presentan a continuación

- Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales. Las personas con alta IE expresan las emociones de acuerdo al objetivo que desean conseguir, son más hábiles para percibir las emociones de otros es decir más empáticos por lo tanto permiten establecer y mantener relaciones interpersonales de calidad. Con anterioridad se han hecho estudios que muestran que aquellos con mayor nivel de inteligencia emocional tienen relaciones de mayor calidad, más positivos y menos negativos por lo tanto se sienten más apoyados socialmente y son percibidos por sus compañeros como más sensibles y menos conflictivos.
- Inteligencia emocional y bienestar psicológico. Aquellas personas con mayor IE tienen un menor síntoma de ansiedad social y depresión, mayor utilización de estrategias para un afrontamiento activo para solucionar problemas. Las personas expuestas a trabajos estresantes demuestran niveles de cortisol y de presión sanguínea más bajos, e incluso se recuperan mejor de los estados de ánimo inducidos experimentalmente.
- Inteligencia emocional y la aparición de conductas disruptivas o de riesgo. Las habilidades que incluye la IE son un factor clave en la aparición de conductas disruptivas en las que subyace un déficit emocional, los bajos niveles de IE presentan mayores niveles de impulsividad y peores habilidades, comportamientos antisociales, por lo tanto se implican más en actividades autodestructivas tales como el consumo de tabaco y alcohol.

### **1.1.7 Orientación de la autogestión de las emociones laborales básicas**

Gan y Triginé (2012) explican que el desarrollo de este modelo detalla siete emociones básicas situadas en el ámbito laboral, se detalla en cada una posibles causas como también posibles orientaciones para una autogestión posible orientada para una autogestión adecuada. Es necesario conocer algunas características que se exponen a continuación.

- Miedo en el trabajo. Cabe destacar que toda persona presenta cierto grado de temor por diferentes razones y contextos como perder el trabajo que suele suceder en aquellos que están faltos de formación personal o capacidades para desempeñar las labores, así también los mensajes negativos de la superioridad, muchas veces el jefe presenta un perfil

autoritario, amenazante o agresivo por lo tanto intimida al sub alterno. El temor a hablar en público crea situaciones de estrés y muchos están con aprensión debido a este suceso a tal punto de llegar a convertirse en verdadero pánico y presentar rechazo a este tipo de situaciones.

- Ira en el trabajo. La emoción de la ira puede tener como causa factores asociados a tareas individuales o bien con las tareas relacionadas a comunicarse con otras personas, surge entonces por perfiles personales reactivos o coléricos o perfiles muy susceptibles, mal ambiente en el trabajo, responsabilidades poco claras, malos entendidos a causa de informaciones insuficientes como también a una desproporción o falta de equidad en las cargas de trabajo entre los diversos miembros del equipo.
- Tristeza en el trabajo. En el ámbito laboral la tristeza puede surgir por causas laborales o causas personales, en el caso de las laborales es probable que los pensamientos estén condicionados por sucesos negativos como fracaso, errores o problemas que no pudieron ser solucionados. En el caso de las personales los pensamientos desconectan de la tarea que debe realizarse y se adentra en un terreno personal donde por completo se pierde la atención y los recuerdos de temas no precisamente alegres ganan campo.
- Sorpresa en el trabajo. En las empresas actualmente la incertidumbre es una constante como también los cambios, la sorpresa en el trabajo es una de las emociones que pueden ser más deseadas o por el contrario indeseables y rechazadas, si bien la sorpresa incide una reacción negativa como la visita de un antiguo compañero, un viaje inesperado o un dato imprevisto en la información del trabajo que lleva a replantear lo que se realiza y el proceso con que se ejecuta.
- Aversión en el trabajo. Se generan dos tipos de rechazo explícito o implícito hacia personas y tareas, la primera aparece ante aspectos físicos y emocionales que se divisan de la persona, el problema es que suele reflejarla en la actitud aunque no se comunique con palabras, sí se convierte en mutua o recíproca entonces es muy difícil construir una

relación profesional aceptable. Si es hacia las tareas es con frecuencia resultado de experiencias laborales antiguas negativas.

### **1.1.8 La inteligencia emocional en el trabajo**

Fienco e Itúrburo (2012) afirman que la felicidad en el trabajo es sinónimo de productividad, plantean nueve razones por las cuales el empleado debe sentir el lugar de trabajo como una casa pues las acciones darán los mejores efectos posibles por lo que un trabajador feliz es.

- Un trabajador motivado y optimista
- Desarrolla todo el talento y da mucho más de sí mismo
- Se adapta mejor a los cambios
- Menos propenso a equivocarse
- Es saludable y promotor de la seguridad en el trabajo
- Resuelve problemas, no los crea
- Es un buen discípulo

El destacar las razones que provocan emociones positivas hará más eficiente la labor del empleado, se destacará la necesidad a nivel psicológico y de desarrollo humano, ya que es importante el análisis del mundo de las empresas. Se han sumado teorías como la fijación de metas, el empoderamiento y sentido del trabajo como también la automotivación, Wood y Tolley (como se citó en Fienco e Itúrburo 2012) mencionan que el reto del cambiante mundo de hoy consiste en decidir si se trabaja con las emociones incluidas para que de cierta forma ayuden a hacer lo que se quiere en la vida o bien se combaten, así explican que las emociones son definidas como impulsos emocionales que son parte del cerebro muy distintas a los reflejos racionales.

Investigaciones han arrojado que es importante en los procesos de selección, capacitación, dirección y control de la gestión de operaciones que estén en cuenta los componentes de IE, para equilibrar de esta manera un trabajo que requiere de lógica, precisión y proyección, con la atención a los aspectos emocionales del ser humano que alimenten el desarrollo personal.

### **1.1.9 Disonancia emocional**

Monte (2014) afirma que muchos puestos del sector servicio, conllevan a la expresión de determinadas emociones, en ocasiones el trabajador siente que tiene por obligación que expresar a sus clientes una armonía emocional, sin embargo si este no es el caso y hay una diferencia entre lo que el colaborador siente con lo que expresa entonces se habla de disonancia emocional. Concretamente Hochschild (como se citó en Monte 2014) define la disonancia emocional como la ruptura entre la emoción sentida con la expresada, comprende que si ésta situación se mantiene en el tiempo producirá un conflicto generador de tensión con consecuencias físicas y psicológicas.

Sin embargo, otros autores han encontrado evidencias que hacen suponer que esta relación entre disonancia emocional y tensión no se da siempre. Zajonc (como se citó en Monte 2014) explica que expresar alegría mediante una sonrisa mejora el bienestar, ya que produce un incremento del flujo sanguíneo al cerebro aunque esta emoción no fuera originalmente sentida.

Si la actuación superficial puede ser negativa para el trabajador es posible que suponga un beneficio por ejemplo con el salario, en esos casos si el colaborador se siente triste expresa alegría porque así lo requiere su trabajo se establece un feedback que mejora el estado anímico. Si el empleado tiene una actuación profunda, esta repercute positivamente en el trabajo y no resulta tan estresante para sí mismo. Si bien la disonancia emocional puede parecer una consecuencia del trabajo emocional, la misma se considera una dimensión que es un componente constante dentro del puesto en los que se trabaja cara a cara con el público en donde se generan fuertes episodios de estrés.

## **1.2 Satisfacción laboral**

### **1.2.1 Definición**

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo y lo que este ofrece como por ejemplo la capacitación constante, la interdependencia y el control, que resulta de una evaluación de las características del individuo pero que por supuesto va relacionado con el perfil del puesto.

Chiang, Martín y Núñez (2010) afirman que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables con la que los empleados ven que el trabajo resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Para ello es necesario tomar en cuenta la relación con los compañeros de trabajo, el salario e incentivos, el sistema de supervisión, ambiente de trabajo y oportunidad de promoción entre otros.

### **1.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral**

Chiang, Martín y Núñez (2010) explican que durante mucho tiempo han habido diferentes autores con puntos de vista similares en cuanto a la satisfacción laboral en donde se ha determinado como una actitud global o estado emocional afectivo con el conjunto de tareas que deben desenvolver en un puesto de trabajo. Debe tomarse en cuenta la empresa, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo, son entonces una construcción global lograda a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas organizacionales. Por lo tanto existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral que a continuación se exponen.

- Aproximación unidimensional. Se centra en la satisfacción laboral como una actitud propia e individual, no implica la cultura organizacional, ambiente de trabajo, compañeros del mismo, únicamente en la persona como uno solo.
- Aproximación multidimensional. Defiende que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está causada por diferentes condiciones, antecedentes y además cada aspecto del trabajo puede ser medido separadamente, un puesto está constituido por interrelaciones complejas entre las tareas, los roles, las responsabilidades, las interacciones, los incentivos y las recompensas.

### **1.2.3 Variables determinantes de la satisfacción laboral**

Las investigaciones empíricas en el ámbito de la satisfacción laboral han identificado diversas variables como antecedentes de la misma. Por lo tanto se analizan y delimitan cuales son los factores que intervienen y determinan la satisfacción laboral de los trabajadores, se estructura

y sistematiza la enorme diversidad de estudios y enfoques por lo que se agrupan en dos grandes categorías

A. Variables derivadas del puesto de trabajo. Son las que comúnmente se denominan variables ambientales o situacionales, se entienden aspectos y circunstancias vinculadas objetivamente del puesto de trabajo, mismas que a continuación se explican.

- Intrínseco del trabajo. A todo colaborador le gusta sentir que el trabajo que desempeña es importante, para así poder calificar la labor agradable y sentir que la actividad es razonable, competente y que exige ejercitar las capacidades intelectuales en la tarea. Todo empleado desea la oportunidad de utilizar las destrezas y capacidades, en especial aquellas que adquiere en formación laboral previa o posterior.
- Características y diseño del puesto. Las percepciones del trabajo están significativa y positivamente relacionadas con la satisfacción laboral e incluso se asume que los cambios en los atributos del trabajo producen cambios en la satisfacción, en este sentido Spector (como se citó en Chiang et.al 2010) señala que la monotonía tiene una relación negativa con la satisfacción laboral. Uno de los aspectos que ha adquirido gran importancia es la presencia de nuevas tecnologías en el puesto de trabajo, se descubrió que los empleados con actitudes positivas hacia el procedimiento electrónico de datos y con un alto grado de autonomía para tomar decisiones estaban más satisfechos con el trabajo realizado.
- Establecimiento de metas. Todo colaborador dentro del área de trabajo, necesita establecer metas por alcanzar, estas van a depender del tiempo o prolongación de proyectos en algunos casos, en otros deberán ser a corto plazo puesto que es necesario ver resultados lo antes posible, la implementación de estas hacen que los trabajadores realicen el trabajo con más precisión debido a la coacción que manejan por el logro de dichas metas.
- Sistema de recompensas y salarios. Trabajar por dinero es el paradigma de la motivación extrínseca, el valor del dinero se deriva del rol como medio de intercambio, si a la gente no

se le pagara no aparecerían por el trabajo en absoluto. En general se puede admitir que a pesar de las diferencias individuales, la remuneración y el salario tienen una importancia definitiva en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, por lo que se ha conceptualizado como un estado afectivo o emocional hacia varios componentes salariales como el nivel de paga referido al promedio de los sueldos dentro de la organización, la estructura del devengo contextualizado en la jerarquía o niveles de honorarios entre puestos y el sistema de paga que es el método utilizado por la empresa para incrementar el salario de un determinado empleado.

- Reconocimientos y promociones. Del mismo modo que el salario, también los reconocimientos y promociones son interpretados por el trabajador como un incentivo o recompensa que la organización le otorga, y promete ser uno de los factores que más satisfacción puede dar, aunque no satisface de igual modo a todos los colaboradores, pero no puede olvidarse que tiene un atractivo para aquellos que quieren una oportunidad de crecer y conseguir logros. Existen posibles raíces para desear la promociones tales como el deseo de mayor desarrollo organizacional o crecimiento psicológico que se logra mediante una mayor responsabilidad; la realización de un deseo de justicia si una persona cree haberse ganado una promoción; el deseo de ganar sueldos más elevados; querer alcanzar reconocimiento social del estatus profesional que a su vez repercutirá sobre la autoimagen.
- Liderazgo. Los aspectos más estudiados han sido las relaciones entre la conducta de liderazgo tradicional y el desarrollo de la satisfacción, los líderes eficaces utilizan recursos emocionales para transmitir el mensaje que quieren dar a conocer. Por lo tanto generan mayor optimismo y entusiasmo entre los trabajadores y fomentan de esta manera interacciones sociales más positivas con los compañeros y los clientes.
- Participación en la toma de decisiones. Tienen un efecto positivo sobre el rendimiento; mientras que la independencia del empleado y la participación informal incrementan la satisfacción laboral así mismo se relacionan favorablemente con el trabajo en equipo.

Todo colaborador siente mucha más responsabilidad si puede tomar decisiones dentro del área laboral y sean tomadas en cuenta a nivel institucional.

Condiciones de trabajo. En general los colaboradores valoran un entorno físico que no sea peligroso y que sea confortable, los empleados quieren recursos suficientes como tiempo, dinero, equipamiento, ayuda y otros para poder realizar el trabajo de manera efectiva; el deseo de confort físico basado en las necesidades físicas individuales y el deseo de condiciones que faciliten y no bloqueen la consecución de las metas de trabajo.

- Seguridad en el empleo. Ocupa uno de los primeros lugares entre los factores de satisfacción por orden de importancia, el sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en donde trabaja y que posee conocimientos y posibilidades de conservar su empleo.

B. Variables derivadas del propio trabajador. Los factores ambientales y situacionales, no pueden por sí solos explicar la diferencia existente entre el grado de satisfacción de las personas trabajadoras. Por esto es importante estudiar las variables que se derivan del individuo tales como.

- Personalidad. La satisfacción en el trabajo viene determinada por las aptitudes o rasgos de la personalidad del trabajador, el análisis de los factores personales intrínsecos al propio empleado resultan mucho más difícil. La relación entre factores disposicionales específicamente con la autoevaluación básica como, autoestima, auto eficacia, estabilidad emocional y locus de control.
- Capacidad intelectual. En los trabajos manuales de carácter mecánico y repetitivo, la correlación es negativa, a diferencia de aquellos altos mandos en donde la inteligencia determina mucho la satisfacción, una gran cantidad de los colaboradores han sido preparados académicamente con títulos con licenciaturas y por supuesto que poder desempeñar todos esos conocimientos es algo que llena de motivación a los trabajadores, sentir que el esfuerzo de estudiar y prepararse intelectualmente ha valido la pena.

- Experiencias afectivas y creencias laborales. La intensidad del efecto (emoción asociada con una idea) que es una medida de diferencias individuales en el modo de respuesta efectiva, preside la variabilidad de estados de ánimo agradables a lo largo del tiempo, así como niveles medios de activación de estados de ánimo.
- Variables demográficas. La edad, la educación o la etapa de la carrera o antecedentes de la satisfacción laboral; es conocido que la formación eleva el nivel de aspiración de los trabajadores, aquellos que poseen un nivel de formación superior viven el trabajo de manera muy diferente a como lo hacen los empleados de formación limitada; la edad es otra variable en donde la mayor parte de los trabajadores concluye con que si se mantiene constante en el nivel profesional existe una clara relación positiva entre edad y satisfacción hasta llegar a una edad en la que se halla próximo a la jubilación a partir de ese momento la relación desciende muy rápidamente. En el caso del género varía según la perspectiva social, socialización y la teoría del rol social.

#### **1.2.4 Comportamientos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo.**

Robbins y Judge (2013) explican que un modelo teórico es útil para entender las consecuencias de la insatisfacción en distintos momentos de la experiencia laboral como también las actitudes positivas que puedan demostrar, puede entonces abordarse distintos contextos como es el caso de salida de la empresa o abandonar la organización en busca de una nueva oportunidad; la tonalidad en que se habla implica tratar de mejorar las condiciones en forma activa y constructiva incluso con sugerencias de mejora como también un análisis de los superiores y alguna forma de actividad sindical, la forma en que se dicen las cosas tiene mucha importancia. Lealtad o bien esperar de manera pasiva pero optimista a que las circunstancias mejoren, incluso hablar a favor de las organizaciones frente a críticas externas si hay un empoderamiento por parte del trabajador; la negligencia permitir pasivamente que las situaciones empeoren y demostrar de esta manera ausentismo o impuntualidad, también poco esfuerzo y mayor tasa de errores. Comportamientos como de salida por despido y negligencia representan variables de desempeño, no así tener derecho a opinar y la lealtad que suelen ser variables constructivas que permiten reanimar a los colaboradores aunque la

situación no sea la mejor, convenciéndose a sí mismos de que actúan para mejorar las circunstancias por lo que a continuación se estudian los resultados específicos de la satisfacción y la insatisfacción laboral tales como.

- Desempeño en el trabajo. Es probable que los trabajadores felices sean más productivos, aunque muchos hayan creído que no tiene relación, estudios revelan que la correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral tiene mucha concordancia debido a que las empresas que tienen más colaboradores satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.
- Satisfacción del cliente. Los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes, el valor esencial del comerciante en líneas Zappos que es una técnica que muchas empresas antiguas utilizan y consiste en entregar un servicio totalmente innovador y con esto logra grandes cambios. Se señala que el poco entusiasmo de los empleados es el factor que redujo la satisfacción del cliente.
- Ausentismo. Se ha encontrado una relación negativa consistente entre estas variables pero la correlación va de moderada a baja, es muy cierto que los trabajadores insatisfechos faltan a su lugar de trabajo pero también sucede por otras causas como enfermedad o tomarse días libres y ven que los permisos son sin ningún problema. Si existe un gran número de puestos de trabajo alternativos disponibles, los trabajadores insatisfechos tiene tasas de ausentismo más altas.
- Rotación de personal. Si un colaborador no está satisfecho con el lugar de trabajo, al momento de recibir otra propuesta lo más seguro es que se vaya a donde le es más satisfactorio trabajar, sobre todo si esta persona tiene un capital humano elevado, es decir alto nivel académico o alto nivel de aptitudes. La rotación de personal es un problema porque el costo de perder a un empleado se estima en 1.5 veces el salario del mismo.
- Anomalías en el lugar de trabajo. La relación antagónica con los compañeros de trabajo preside mucho el comportamiento organizacional indeseable. Como es el caso de

sindicalización, abuso de sustancias, hurtos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad, muchos especialistas llaman a este síndrome de comportamiento desviado en el lugar de trabajo. Es lógico que si al empleado no le gusta el ambiente de trabajo reaccionará de algún modo.

### **1.2.5 Calidad de vida en el trabajo**

Toledo (2009) explica que las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, se necesita algo más, las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral para alcanzar calidad y productividad. Las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en el trabajo y reciban recompensas adecuadas por la contribución.

Para entender al cliente externo, primero debe entenderse al interno se debe satisfacer a los colaboradores responsables del producto o servicio que se ofrece. La administración de la calidad total en una organización depende sobre todo de la optimización del potencial humano, que opera en función del bienestar de los trabajadores de la empresa. La calidad de vida en el trabajo no implica solo aspectos intrínsecos al puesto sino también extrínsecos, representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen las necesidades personales en virtud de la actividad laboral, involucra una constelación de factores como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimientos por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar entre otros.

La calidad de vida en el trabajo asimila dos posiciones antagónicas por un lado las reivindicaciones de los empleados en cuanto al bienestar y satisfacción laboral; por otro, el interés de las empresas en cuanto al efecto potencial que estos tienen en la productividad y la calidad.

### **1.2.6 Motivación laboral**

Guillén y Guil (2010) consideran como un proceso psicológico a la motivación laboral que desencadena una necesidad de cualquier índole, está orientada a una meta que la persona

selecciona, cuya consecuencia considera válida para satisfacer esa necesidad. Autores como Maslow (como se citó en Guillén y Guil 2010) explica que la jerarquía de las necesidades son cinco que a continuación se describen cada una de ellas.

- Fisiología. Tales como la necesidad de respirar, alimentarse, el descanso, sexo y homeostasis.
- Seguridad. Implica seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud como también de propiedad privada.
- Afiliación. Amistad, afecto e intimidad sexual.
- Reconocimiento. Autoconocimiento, confianza, respeto y éxito.
- Autorrealización. Moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos y resolución de problemas.

Si una necesidad de estas está notablemente satisfecha, deja de motivar y será la siguiente más elevada de la jerarquía que motive, pero no entrará en juego una necesidad superior en tanto no este ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior. Se puede hablar de dos tipos de motivación que pueden influir en la calidad de producción estas son.

- Motivación intrínseca. Es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores que según la clasificación de Maslow (como se citó en Guillen y Guil 2010) son las tres últimas de su pirámide, se les denomina así porque tienden a satisfacer desde las características de contenido y ejecución del propio trabajo.
- Motivación extrínseca. Satisface las primeras dos necesidades de la escala de Maslow o necesidades inferiores, tienden a satisfacer desde el lado externo a la propia tarea, como la retribución económica o las características del contrato laboral, esta es más propia de la persona para la actividad laboral.

### **1.2.7 Remuneración como satisfacción laboral**

Chiavenato (2009) explica que nadie trabaja gratis, como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir el trabajo y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades

siempre que reciba una retribución conveniente. La remuneración total de un colaborador tiene tres componentes principales que se exponen a continuación.

- Remuneración básica. Salarios mensuales o salario por hora.
- Incentivos salariales. Bonos, participación en los resultados.
- Prestaciones. Seguro de vida, seguro de salud, comida subsidiada.

No basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente. Es necesario incentivarles continuamente para que realicen el mejor esfuerzo posible, superen de este modo el desempeño actual y alcancen metas y resultados desafiantes.

En la actualidad, la mayor parte de empresas exitosas migran hacia programas de remuneración flexible y variable, capaces de motivar, incentivar y mezclarse con el carácter y energía de los sujetos con el propósito de reforzar la conducta de las personas que participan en la misma. El sistema de recompensas no sólo incluye los salarios, las vacaciones, los premios, las promociones a puestos con salarios más altos y más prestaciones, sino también otras recompensas menos visibles como la seguridad de empleo, las transferencias laterales a los puestos más desafiantes o que lleven a un crecimiento. Las organizaciones ofrecen recompensas con el propósito de reforzar actividades que produzcan los efectos siguientes.

- Aumentar la conciencia y la responsabilidad del individuo y del equipo dentro de la organización, es decir incentivar la conciencia de la misión y el espíritu de la visión de la empresa.
- Ampliar la interdependencia entre el individuo y el equipo como también entre este y la organización.
- Ayudar a resaltar la creación constante, las acciones que agreguen valor para la institución, el cliente y las propias personas, es decir que a los colaboradores estén lo suficientemente activos para ser creativos en su puesto de trabajo y dar un plus extra a su trabajo.

Al momento de diseñar un plan de incentivos se debe tomar en cuenta algunos aspectos fundamentales, en primer lugar un plan salarial funciona mejor que un plan de incentivos si

las unidades de los resultados son difíciles de distinguir o medir, entonces los aumentos salariales son más indicados, pero las unidades de los resultados se pueden medir con facilidad. La institución de un plan de incentivos requiere cumplir con ciertas condiciones como asegurarse que los esfuerzos y las recompensas estén directamente relacionadas; ser fácil de calcular y comprensible para los colaboradores; formular parámetros eficaces; garantizar los parámetros; debe haber apoyo del plan por parte de los dirigentes o altos mandos.

### **1.2.8 Empoderamiento laboral**

Monte (2014) explica que empoderamiento es delegar sin perder el control de la situación o de la persona. Busca que la empresa se base en la creatividad, automotivación, compromiso y responsabilidad en la actuación diaria de labores pero sobre todo en la toma de decisiones. La delegación de funciones con objetivos claros y específicos permite tomar decisiones con objetivos claros sin tener que consultar a los altos mandos y de esta forma que el empleado piense como dueño de la misma. Las empresas que desean alcanzar empoderamiento por parte de los colaboradores deben desarrollar una visión compartida como crear valores claros y entendibles, como diseñar adecuadamente los perfiles de trabajo, sistemas de apoyo sólidos, definir sistemas de comunicación abiertos así mismo seleccionar cuidadosamente al personal y como base fundamental entrenar permanentemente a los colaboradores y confiar en ellos.

Si una organización hace empoderamiento se producen tres cambios importantes que son

- Proceso. Descubrir cómo se hacen las cosas y compartir dicha información.
- Responsabilidad. Participar en la búsqueda de solución de problemas.
- Aprendizaje. Mejoramiento continuo para aprender a trabajar en equipo con mejores decisiones.

Es por lo tanto una herramienta estratégica dentro de las organizaciones que buscan que el equipo de trabajo sea de alto rendimiento, pero se debe estar consiente que no es un proceso que se implemente y funcione solo, es necesaria la colaboración decidida de todos los miembros de la organización para que los beneficios sean favorables.

Existen ventajas de utilizar el empoderamiento como estrategia gerencial tales como

- Valoración del ser humano como eje fundamental en la organización.
- Estructura organizacional plana y flexible.
- Cultura corporativa articulada.
- Toma de decisiones argumentada y participada.
- Mayor nivel de profesionalización del personal.
- Gestión por procesos.
- Comunicación ágil y precisa.
- Remuneración de méritos.
- Liderazgo compartido.

Todo colaborador con sentimiento de empoderamiento por el lugar de trabajo dará como resultado, creadores del propio trabajo y dueños de la empresa. Entonces puede decirse que es el proceso de autorizar al colaborador para desempeñar las ocupaciones delegadas y crear en él la autonomía suficiente para actuar sin necesidad de una supervisión estrecha en la organización para que las acciones dentro de la misma se realicen de forma eficiente y precisa.

Para el buen desarrollo y crecimiento toda empresa debe considerar que aprender a programar las emociones en favor de una vida laboral y personal más productiva y placentera dará mejores resultados y los logros, metas y objetivos organizacionales se alcanzaran mucho mejor.

### **1.3 Contextualización de unidad de análisis**

Distribuidora VIDDA, nace en el año de 1,999 con la visión de dar inicio a la primer empresa distribuidora de productos de consumo diario en el departamento de Huehuetenango, en aquel entonces su propietario con la ayuda de algunos familiares, puesto que es una empresa familiar; se emprenden en el mundo desconocido de las ventas a detalle, una organización que durante 18 años se ha solidificado, dieron inicio con 2 vendedores que cubrían únicamente la cabecera departamental, sin lugar a dudas se vieron en la necesidad de contratar más vendedores debido a que la demanda crecía, en la actualidad cuentan con 40 vendedores distribuidos de la siguiente manera, 5 son vendedores a detalle, es decir llevan el producto a

bordo los demás están divididos como pre-ventas y reparto, de tal forma que ya cuentan a la fecha con bodegas propias y las ventas se han expandido a los municipios aledaños. Crecieron con cobertura de marcas reconocidas como Kimberly Clarck, Dicasa S.A, New Food, Granada entre otros.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las emociones son parte central de la personalidad y una fuerza motivacional que se oculta bajo la conducta humana, si las emociones gobiernan el comportamiento las cosas suelen suceder rápidamente sin análisis previo, la inteligencia emocional es un atributo personal que incluye, valorar y expresar las emociones tanto propias como las de los demás adecuadamente, pero en Guatemala es un tema que todavía tiene muchas limitantes puesto que no se conoce abiertamente el tema a menos de que sea un psicólogo, debido a la falta de educación y la falta de cultura en lectura es importante conocerse a sí mismo como también tener la capacidad de autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones como características de personas con inteligencia emocional, pero si no se conoce la definición el tema mucho menos en la práctica.

La satisfacción laboral es seguramente la actitud del colaborador más estudiada en las grandes industrias que tienen conocimientos en recursos humanos, no así en aquellas que son medianas y pequeñas empresas. Consideran que es un conjunto de facetas que se relacionan con la visión respecto al entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias de puesto y otros. El desarrollo de la persona no es solamente darle información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades o destrezas y se tornen más capaces para conseguir lo que quieren alcanzar, sino preparar a la persona o colaborador para que la experiencia profesional sea una socialización organizacional, de esta manera integrar a los miembros a la cultura, contexto y sistema, poder así favorecer a un mejor desempeño que será notorio puesto que la satisfacción laboral lo exteriorizará.

En las empresas del medio guatemalteco gran cantidad de colaboradores no pueden separar emociones personales con respecto a su trabajo, en el caso de aquellos que se dedican a las ventas necesitan tener un conocimiento de cómo manejar las emociones en el área laboral, con dificultad pueden presentar con amabilidad, respeto, seguridad y convicción el servicio o producto que venden si su entorno familiar por ejemplo está en un caos total como puede ser una separación física, enfermedad física o atravesar por un divorcio. Es de suma importancia poder aprender a controlar las emociones negativas y positivas para no afectar el área

laboral. A razón de lo anterior se puede determinar que la influencia de la inteligencia emocional debe desarrollarse para obtener mejores resultados en la satisfacción laboral, por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora VIDDA de la zona 12 de Huehuetenango?

## **2.1. Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo general**

Establecer el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora VIDDA, zona 12 Huehuetenango.

### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la distribuidora VIDDA en Huehuetenango por medio de la prueba psicométrica T.I.E=G.
- Determinar por medio de la prueba psicométrica EBP la satisfacción laboral en los colaboradores de la distribuidora VIDDA en Huehuetenango.
- Identificar si la satisfacción laboral está ligada con el ambiente de trabajo o el desarrollo personal de los colaboradores.
- Diseñar un programa de capacitación constante para mejorar el conocimiento del control de las emociones y por ende tener niveles de satisfacción laboral favorables para la distribuidora VIDDA de Huehuetenango.

## **2.2 Variables de estudio**

- Inteligencia emocional
- Satisfacción laboral

### **2.2.1 Definición conceptual**

- Inteligencia emocional

Feldman (2014) afirma que es la base de la empatía hacia otros, de la conciencia de sí mismo y de las habilidades sociales, como también la capacidad de tener dominio y control de las

propias emociones y entender las del otro. Incluye capacidad para llevarse bien con los demás y permite comprender lo que otro sujeto siente y experimenta, lo que a su vez permite dar una respuesta apropiada a las necesidades, las correctas relaciones interpersonales son una característica fundamental de quien posee inteligencia emocional.

- Satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo y lo que este ofrece como por ejemplo la capacitación constante, la interdependencia y el control entre otros, que resulta de una evaluación de las características del individuo pero que por supuesto va relacionado con el perfil del puesto.

### **2.3 Definición operacional**

Para el caso de la inteligencia emocional se utilizó un test psicométrico T.I.E=G mismo que evalúa y realiza una proyección sobre el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores de la empresa.

Para medir la satisfacción laboral se procedió a la aplicación de la prueba psicométrica EBP o escala de bienestar psicológico; dicho test mide tres áreas importantes de la vida que ha efecto de la tesis se utilizó únicamente el resultado de la segunda subescala que hace énfasis en el bienestar laboral o satisfacción laboral.

### **2.4 Alcances y límites**

La investigación se realizó con colaboradores de la distribuidora VIDDA de Huehuetenango, con dicha investigación se pretendía enriquecer el rendimiento laboral de los colaboradores de la distribuidora puesto que a través de la misma van a poder identificar los niveles de inteligencia emocional y como ésta repercute en el área laboral de la vida de cualquier individuo, como también identificar los niveles de productividad que maneja dicha entidad con métodos para el desarrollo de las personas, así como técnicas para desenvolver habilidades personales dentro del puesto y por lo tanto mejorar la satisfacción laboral.

Entre los límites a encontrar en el trabajo de investigación está la disparidad de horarios entre los colaboradores para responder los instrumentos de investigación debido a que las rutas que manejan se encuentran a larga distancia.

## **2.5 Aporte**

Se vive en un mundo cambiante y la constante amenaza para aquellos con menos oportunidades de educación y por ende menos posibilidades de un trabajo digno y con el salario necesario para el sostenimiento de una familia es a lo que los guatemaltecos se enfrentan diariamente, sin olvidar que es un pueblo sin la orientación debida para manejar las emociones propias por lo tanto, carentes de entender las de los demás, son solamente algunos factores en contra de la población y del desarrollo de la misma, este trabajo de investigación pretende dejar al lector conocimientos con la suficiente información para entender lo que sucede alrededor de aquellos que carecen de inteligencia emocional y por lo tanto sufren de insatisfacción laboral, puesto que trabajan por el salario mas no por la felicidad que este les otorgue.

A la universidad Rafael Landivar como casa de estudio que alberga a muchos jóvenes e incluso adultos con el anhelo de superación y enriquecimiento intelectual, la investigación sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral pretende dejar un conocimiento profundo y lo más detallado posible en cuanto a la importancia que tiene el manejo de las actitudes y las reacciones frente al estímulo del mundo y en este caso del trabajo para enriquecer la biblioteca y que futuros colegas psicólogos industriales pueda considerar este trabajo de tesis como un antecedente, puesto que este tema nunca pasa de moda o de tener la importancia debida, pocos son los que conocen del tema o lo manejan apropiadamente porque es necesario que dentro de las aulas se considere importante impartir temas como el autocontrol e incluso la automotivación.

A los estudiantes de los últimos años de profesión como un antecedente que apoye la investigación y puedan tener material o bibliografía para temas como la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, que en la vivencia dentro de la investigación de tesis puedan encontrar material altamente eficaz y de una manera sencilla de entender, los

landivarianos que deben ser innovadores y capaces de crear temas de interés al lector y que motive al desarrollo educativo, cualidades que deben resaltar en investigaciones de esta índole por tal motivo se presenta esta fuente de información a toda la población estudiantil de la universidad Rafael Landívar.

A Huehuetenango, que hasta hace pocos años las empresas del departamento desconocían completamente la importancia del área de recursos humanos dentro de las organizaciones, por tal razón desde un proceso de reclutamiento y selección se elaboraba de manera empírica y sin la objetividad debida por lo tanto existían pérdidas y poca o ninguna competitividad en el mercado laboral, nuevas tendencias como satisfacción laboral e inteligencia emocional traen a la cultura y el contexto de la sociedad de Huehuetenango enriquecimiento para el desarrollo organizacional y un amplio conocimiento sobre la importancia de tener dentro de la empresa colaboradores empoderados y satisfechos para el rendimiento y alcanzar metas u objetivos organizacionales.

A la distribuidora VIDDA, como unidad de análisis el conocimiento y el manejo de las emociones que ayudará a evolucionar positivamente las ventas, puesto que los colaboradores tendrán mejor desempeño, debido a que han carecido como organización con años de antigüedad dentro del mercado laboral de los procesos de un departamento de recursos humanos, servirá como un apoyo y de ejemplo para la posible implementación de evaluaciones continuas para conocer el rendimiento laboral de los colaboradores, por el tipo de empresa y la calidad de productos que ofrecen a los clientes externos, deben poseer un dominio adecuado de las emociones, puesto que su contacto es directo con el cliente y manejar correctamente emociones negativas a favor como la ira y el enojo son fundamentales para alcanzar metas establecidas.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La población con la que se realizó el estudio está conformada por treinta y ocho colaboradores, comprendidos en las edades de 20 a 55 años de edad, de ambos géneros, la mayor parte de la población con principios evangélicos puesto que la empresa tiene valores como tal, con una antigüedad de 15 años al servicio de la empresa, de procedencia rural, originarios de la comunidad de Chimusinique zona 12 del departamento de Huehuetenango.

#### 3.2 Instrumentos

Se utilizaron pruebas estandarizadas para cada una de las variables de estudio, por lo que en el caso de inteligencia emocional se procedió a la aplicación del test T.I.E=G elaborado para Guatemala por el licenciado Heberto Efraín De León De León, dicho instrumento fue diseñado en base al Cuestionario C.E de Cooper que tiene como fin primordial dar a conocer las reacciones emocionales que un individuo presenta en diferentes situaciones o momentos de la vida, con cuanto control o descontrol reaccionan a las mismas, en el entendido que un mismo hecho o estímulo es percibido con alegría para unos, neutralidad para otros u hostilidad para terceros.

Toda actitud racional intencionada o no, como respuesta a un estímulo está invadida por las emociones por lo que de la esencia del cuestionario C.E se han aplicado a este instrumento 63 afirmaciones o sucesos de la vida cotidiana con cuatro posibles respuestas que son.

- 1= casi nada
- 2= un poco más
- 3= más molestia y
- 4= mucho enojo.

El gran total de las respuestas se coteja en el cuadro de percentiles, con las cantidades que están a lado izquierdo, se localiza dicho resultado y se toma el número de la columna derecha, este es el resultado final convertido a percentiles y podrá variar de 0 a 100 puntos.

- Vulnerable extremo: de 0 a 20 puntos, identifica a personas que son extremadamente susceptibles a reacciones emocionales descontroladas, se crean conflictos entre las interrelaciones sociales y en diferentes ambientes.
- Vulnerables: de 21 a 40 puntos, no controlan las emociones y cran menos conflictos que el primer nivel.
- Nivel diestro: de 41 a 60 puntos, manejan las emociones cuyas reacciones son aceptables.
- Nivel óptimo: de 61 a 80 puntos, identifica a personas de excelente control emocional y dotadas de cualidades de fácil adaptación a diferentes medios sociales, canalizan las emociones de modo adecuado sin crear hostilidades y forman un ambiente estimulante a la cordialidad.
- Control extremo: de 81 a 100 puntos, identifica a personas con exceso de control emocional, que convierte al sujeto en impasible, cuya carencia emotiva puede esconder represiones que suelen ser dañinas a la salud emocional.

Para la variable de satisfacción laboral, se utilizó el instrumento estandarizado EBP o escala de bienestar psicológico elaborado por José Sánchez Canovas , los cuestionarios que integran la prueba EBP fueron elaborados y sometidos a un primer estudio con motivo de una serie de investigaciones de un proyecto especial, dicho test se divide en cuatro sub escalas que son

- Bienestar psicológico subjetivo.
- Bienestar material.
- Bienestar laboral o satisfacción laboral.
- Relaciones con la pareja.

Para la segunda variable se utilizó únicamente la escala de bienestar laboral o satisfacción laboral, esta área de la vida guarda una estrecha relación con la satisfacción general, unida a la del matrimonio y la familia, Benin y Nlerstein descubrieron que si la felicidad matrimonial era

la mayor fuente de felicidad, la insatisfacción laboral era la causa mayor de infelicidad. Esta prueba consta de tres hojas de preguntas, una hoja de respuestas, una hoja de evaluación

### **3.3 Procedimiento**

En la elaboración de este estudio, se procedió de la siguiente manera

- Se presentaron de tres temas de investigación que fueron electos de acuerdo a la importancia e innovación que cada uno tiene en el área de recursos humanos
- Se autorizó del punto de tesis más impactante y de trascendencia
- Luego de la autorización se elaboró el planteamiento del problema
- Se realizó la revisión correspondiente del planteamiento del problema
- Elaboración de introducción y la investigación de los antecedentes en diversas fuentes bibliográficas como lo indica la guía de la Universidad
- Elaboración del índice con una investigación previa en libros
- Se elaboró el marco teórico en base al contenido de libros virtuales como también físicos.
- Elaboración del método
- Se procedió a la revisión del anteproyecto
- Se hizo la solicitud correspondiente en el lugar de elaboración del trabajo de campo
- Se seleccionó la muestra correspondiente para la aplicación de las pruebas psicométricas.
- Se aplicaron los instrumentos en grupos pequeños para tener un mejor control
- Se tabularon los resultados obtenidos cuantiosamente para que respalde la investigación
- Se realizó el proceso estadístico mediante significación y fiabilidad de medias aritméticas simples
- Se analizaron los resultados para la elaboración del análisis y presentación de resultados
- En base a la teoría del marco teórico y los antecedentes se elaboró la discusión de resultados
- Se elaboró una propuesta para beneficio de la empresa y el recurso humano de la misma
- Obtenidos los datos y resultados se elaboraron las conclusiones
- Se realizaron las recomendaciones correspondientes para el trabajo de campo y la empresa en general

- Las referencias bibliográficas fueron tomadas de cada fuente que se citó para la elaboración de la tesis
- Se agregaron documentos de respaldo del trabajo de campo en la sección de anexos y la propuesta elaborada
- Resumen

### 3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

El presente estudio es de tipo descriptivo, Achaerandio (2010) define la investigación descriptiva como aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables dependientes e independientes, así mismo analiza la conducta del ser humano tanto individual como colectiva en condiciones naturales, sociales, económicas, políticas, sociales entre otros. Este tipo de investigación busca la solución de algún problema o simplemente para ampliar conocimientos sobre un tema, se inicia con el análisis de la situación actual.

Para la realización de esta investigación se utilizó metodología estadística de significación y fiabilidad de medias aritméticas simples según Peña 1992 (como se citó en Achaerandio 2010) explica los pasos para determinar la significación y fiabilidad de la media aritmética simple de la siguiente manera

Significación y fiabilidad

Nivel de confianza

Z=2.58

Media Aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum f \cdot X_m}{N} =$$

Desviación típica

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum f \cdot d^2}}{N - 1} =$$

### Significación de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99% entonces  $Z= 2.58$

Significación

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

Encontrar la razón crítica

$$Rc = \frac{\bar{X}}{\sigma_{\bar{x}}}$$

Comprobar la razón crítica con el nivel de confianza

Si  $Rc > 2.58$  Es significativa

Si  $Rc < 2.58$  No es significativa

### Fiabilidad de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99 % entonces  $Z= 2.58$

Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

Calcular el error muestral máximo

$$\Sigma = Z \cdot \sigma_{\bar{x}} *$$

Calcular el intervalo confidencial

$$IC = \bar{X} + \epsilon$$

$$IC = \bar{X} - \epsilon$$

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan cuadros que expresan en números el resultado del trabajo de campo de la investigación de inteligencia emocional y satisfacción laboral, a efecto de lo anterior se utilizó el test T.I.E=G para la primer variable así mismo el test EBP para la segunda variable, en dicha investigación participaron 38 colaboradores de la distribuidora VIDDA de la zona doce del municipio de Huehuetenango, se utilizó el proceso estadístico significación y fiabilidad de muestras normales y desviación típica, por lo que a continuación se presentan los siguientes cuadros.

Cuadro 1

T.I.E=G Inteligencia emocional
--------------------------------

N	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma_x$	Ls	Li	Rc	Significación	Fiabilidad
38	59	13.93	2.70	65.97	52.03	21.85	Sí	Sí

Fuente: trabajo de campo

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro anterior se puede observar que el resultado obtenido de la investigación de la primera variable que es inteligencia emocional, existe una media aritmética de 59 puntos, una desviación típica de 13.93 la razón critica corresponde a 21.85, por lo tanto la media está dentro del rango de los limites inferiores y superiores, por lo que puede afirmarse que la investigación es significativa y fiable y cumple así con el primer objetivo específico de la investigación.

Cuadro 2

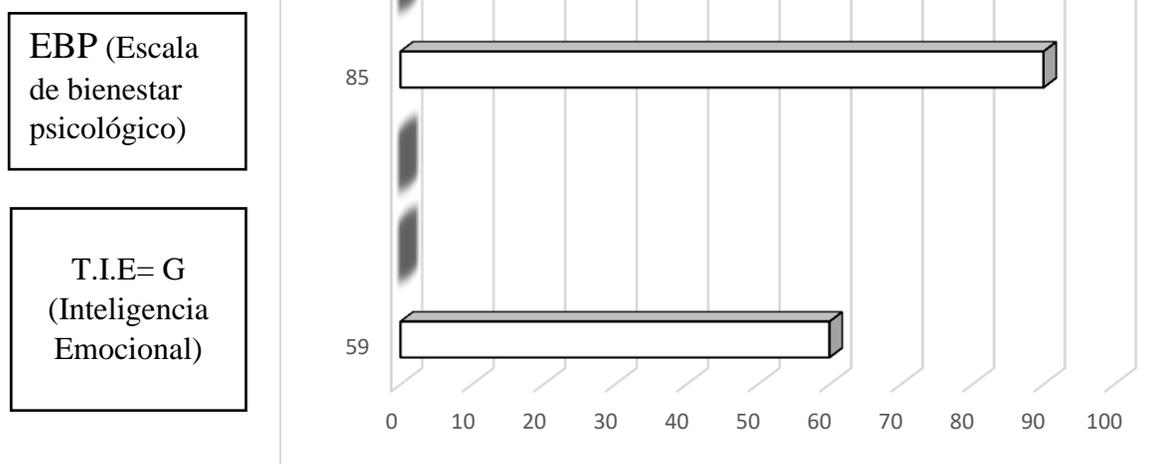
EBP escala de bienestar psicológico								
N	$\bar{X}$	$\sigma$	$\sigma_x$	Ls	Li	Rc	Significación	Fiabilidad
38	85.18	16.39	3.18	93.38	76.98	26.79	Sí	Sí

Fuente: trabajo de campo

En el cuadro dos se presenta en números el resultado de la segunda variable de estudio que corresponde a la satisfacción laboral, dicha prueba se compone de tres sub escalas para lo cual se tomó la segunda sub escala que mide el nivel de satisfacción laboral, por lo cual se observa una media aritmética de 85.18, una desviación típica de 16.39 y una razón crítica de 26.79, por lo tanto el estudio es significativo y fiable y se cumple con el segundo objetivo específico de la investigación.

Gráfica 1

Test T.I.E=G (Inteligencia emocional)  
Test EBP (Escala de bienestar psicológico)



Fuente: trabajo de campo

En la gráfica anterior se muestra el resultado del nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la distribuidora VIDDA y de la misma forma el nivel de satisfacción laboral, en donde puede observarse que para la primer variable de estudio que corresponde a la inteligencia emocional la barra se desplaza hasta el número 59 que según la prueba está en una escala de nivel diestro lo que significa que son personas que manejan las emociones y por lo tanto las reacciones que toman frente a las distintas circunstancias de la vida son aceptables, cabe mencionar que la prueba T.I.E=G, mide cuatro niveles más, como lo son del 0 a 20 puntos vulnerable extremo, de 21 a 40 puntos vulnerable, de 41 a 60 puntos diestro que es el número que corresponde a los resultados obtenidos, de 61 a 80 puntos optimo y de 81 a 100 puntos control extremo de las emociones, por lo tanto lo anterior cumple con el objetivo general de la investigación.

Se muestra el resultado del test EBP, en la segunda ponderación que para el efecto de la investigación se utilizó la segunda sub escala de la prueba correspondiente a la satisfacción laboral por lo tanto expresa que, los colaboradores de la distribuidora están altamente satisfechos con su trabajo debido a que la barra se desplaza hasta el número 85 que según la prueba son datos numéricos relevantes, puesto que la satisfacción laboral es un componente importante de la satisfacción general que permite generar salud en un sentido global y completo debido a que funda sentimientos de independencia y de participación activa en la sociedad. Por lo tanto se cumple entonces con el objetivo general de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Durante el proceso de investigación hubieron factores determinantes como la observación que colaboraron para el enriquecimiento de las conclusiones finales, en apoyo a los datos estadísticos obtenidos mediante las pruebas psicométricas. Feldman (2014) define inteligencia emocional como la base de la empatía hacia otros, de la conciencia de sí mismo y de las habilidades sociales, como también la capacidad de tener dominio y control de las propias emociones y entender las del otro, incluye capacidad para llevarse bien con los demás y permite comprender lo que otro sujeto siente y experimenta, lo que a su vez consiste en dar una respuesta apropiada a las necesidades; las correctas relaciones interpersonales son una característica fundamental de quien posee inteligencia emocional; una persona con la capacidad de controlar las emociones es una persona que vivirá en paz y armonía con los demás, no está de más hacer mención que el control de las emociones se aprende porque en situaciones o momentos en donde pensar no es la opción más rápida como es el caso de una discusión repentina o la pérdida de algún objeto incluso el hecho de esperar en un consultorio médico pueden ser acontecimientos estresantes y que provocan el descontrol emocional, frente a situaciones como las mencionadas es necesario que la persona tenga autocontrol y empatía, es necesario aprender a convertir las emociones negativas en herramientas para la vida.

Tener la habilidad de desarrollar la inteligencia emocional es cuestión de madurez, porque la insensatez puede ser un obstáculo para ello, todos los seres humanos poseen emociones por lo tanto están expuestos a que en un momento dado se tenga una gestión baja de las mismas si no las controlan, el mal manejo de las emociones puede llevar a las personas a cometer injusticias o herir a otra persona con lo que dicen o hacen, esto puede deberse a que se actúa y se toma en cuenta más el coeficiente intelectual; la situación familiar, sentimental y laboral influyen cuantiosamente en las actitudes y por ende en la reacción emocional de las personas, no se está en una zona de confort todo el tiempo, existen en la vida del ser humano algunas crisis como, enfrentarse a un proceso de cambio y es que los hombres muchas veces sienten antes de actuar y es ahí donde se pierde el control, se sobre actúa o se paralizan inadecuadamente. Existe una forma de desarrollar un mejor control de las emociones y este consiste en identificar los propios disparadores y reacciones emocionales, realizar una autoevaluación

precisa, ser flexibles y tener confianza en sí mismos pueden ser solo algunos componentes para iniciar a vivir en plenitud y con alta inteligencia emocional puede a través de esto tener un impacto positivo incluso en los demás, una mayor inteligencia emocional equivale a mejores relaciones interpersonales.

Como se citó en Zárte (2012) la inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral son causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, demostró así que la incapacidad de gestionar las emociones crea en las organizaciones conflictos que producen una pérdida en el moral laboral y una disminución de la productividad en el personal. Por otro lado, Pereira (2012) afirma que el desarrollo de las habilidades emocionales le da al individuo herramientas para mejorar el desempeño y el manejo inteligente de las emociones que garantizan el éxito en el puesto de trabajo, son más productivos aquellos que mantienen una sana relación laboral con los compañeros de trabajo que aquellos que viven en constante negativa, frustración y competitividad.

A razón de lo anterior es importante el desarrollo de la inteligencia emocional, pero en este caso para los sujetos de estudio debido al desinterés de capacitaciones o actividades que involucren las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo según la información obtenida en la administración de la prueba T.I.E= G a 38 sujetos, cuyo objetivo era identificar el nivel de inteligencia emocional la investigación arroja a una media aritmética de 59 puntos lo que indica según la prueba aplicada que están en el nivel diestro y una razón crítica de 21.85 puntos, es decir, manejan las emociones y las reacciones son aceptables, por lo que puede decirse que es una investigación fiable y se alcanzó el primer objetivo específico, esto refiere de una manera puntual a que los colaboradores poseen un equilibrio en el ámbito emocional y el control de los actos y están conscientes de las acciones que deben tomar frente a cualquier circunstancia; a pesar de que no existe capacitación alguna de clima organizacional y ventas, es decir el conocimiento de los vendedores es empírico, mismos que necesitan estar motivados, concentrados y sobre todo tener buenas relaciones interpersonales para alcanzar el porcentaje de ventas, para ello debe existir un buen equilibrio entre vida profesional y personal, un balance adecuado que permita la apropiada interacción en el desenvolvimiento laboral.

La mayoría de los colaboradores de la distribuidora VIDDA tienen un tiempo de laborar en la empresa alrededor de 15 años de antigüedad, algunos de ellos con un nivel de escolaridad hasta primaria si es que lograron terminarla, pero al no existir otro factor que les motive más que el salario que reciben se ven en la postura de llegar a la meta establecida porque creen no encontrar otra fuente de trabajo en donde les permitan trabajar sin estudios académicos; según los datos estadísticos de la investigación son personas que controlan las emociones pero el resultado no es tan favorable puesto que está en un nivel diestro, puede deberse a la falta de información que tienen a cerca de la inteligencia emocional y la escolaridad baja. Por parte de la empresa no se muestra un interés en cuanto a la vida personal de los colaboradores o querer desarrollar en ellos otras capacidades, incluso el salario es el mínimo, es decir, las familias por el factor cultural subsisten con muy poco ingreso económico, acostumbrados a sobrevivir no a vivir cómodamente, para el caso de aquellos en avanzada edad y sin poseer si quiera el sexto grado de primaria.

Para lograr el bienestar emocional se deben combinar el ámbito personal con el afectivo, consiste esto, en la habilidad de manejar las emociones, en sentirse cómodo y manifestar de manera apropiada las emociones para resolver conflictos y tensiones que muy bien pueden ser dirigidos mediante una capacitación constante y crear de esta forma programas de superación personal, desarrollar la autoestima y la autoconfianza con objetivos estratégicos en cualquier empresa que quiere colaboradores empoderados y con estándares de calidad altos tanto para la empresa como para el individuo, desarrollar la adaptación para el caso de los nuevos empleados y por supuesto la flexibilidad para optimizar los resultados en las diferentes situaciones como se citó en Sánchez (2011) que explica que son vertientes personales centradas en el modo que cada individuo se relaciona consigo mismo; todo esto puede lograrse si se realizan actividades placenteras y que se disfruten, fomentar el positivismo y el optimismo mediante la fijación de metas realistas y retadoras. Si los empresarios llegaran a comprender la importancia de capacitar existiría en las pequeñas y medianas empresas la capacidad de asumir las dificultades como oportunidades para crecer. Colaboradores con inteligencia emocional proporcionan a la empresa crecimiento y desarrollo organizacional.

Por lo tanto, la inteligencia emocional está relacionada al diario vivir, la necesitan los seres humanos para presentarse de un modo seguro y con confianza en las habilidades laborales, familiares o del contexto en el que se encuentren, sobre todo en el caso de los vendedores que tienen contacto directo con el cliente, tienen que ser abiertos a la retroalimentación, conservar la calma en situaciones que les generen estrés, por supuesto controlar impulsos, ser personas flexibles y que escuchen atentamente puesto que ellos como imagen de la empresa producen una presentación de alto impacto emocional para llamar la atención, personas maduras incluso sin el conocimiento adecuado de que es tener inteligencia emocional. Las emociones son motivadoras de conductas futuras, las personas que adquieren un producto no solo lo hacen por los beneficios del mismo, sino porque se sienten seguros de trabajar con el personal de la empresa por lo tanto confían en los vendedores.

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo y lo que este ofrece como por ejemplo la capacitación constante, la interdependencia y el control, que resulta de una evaluación de las características del individuo pero que por supuesto va relacionado con el perfil del trabajo; tener la capacidad de sentirse satisfecho en el lugar de trabajo depende de muchos factores tales como el clima organizacional, el ambiente laboral, relación jefe subordinados como también la independencia que tienen dentro del puesto de trabajo, un colaborador satisfecho en el trabajo será feliz en las demás áreas de la vida personal como un complemento a la felicidad será el lugar de desenvolvimiento laboral.

Si se habla de satisfacción laboral se involucran muchos aspectos, la crisis que Guatemala atraviesa en cuanto a la falta de fuentes generadoras de empleo puede incluso llevar a un nivel de insatisfacción laboral puesto que las personas no laboran en un lugar que sea agradable o para lo que han estudiado, quizá están en ese puesto de trabajo porque la necesidad económica les obliga a optar por ese empleo, muchas empresas tienen en el olvido el recurso humano y la importancia de capacitar el talento humano debido a que creen que genera un gasto y no una inversión sin darse cuenta que invertir en capacitaciones constantes no solamente dará como resultado trabajadores más preparados sino también más empoderados con la empresa, existen organizaciones en donde la preocupación más grande es tener personas altamente

empoderadas porque han descubierto que esto dará como resultado tasas de rotación menores que en otras empresas, el costo de rotación de personal es muy elevado sin considerar la pérdida de clientes externos que podría darse pero cabe recalcar que estas son organizaciones grandes, pero si las medianas o pequeñas empresas comprendieran esta importancia y lo que genera para ellos seguramente invertirían en el capital humano.

Hernández (2012) explica que la satisfacción laboral es un término que los vendedores conocen pero de manera empírica lo cual demostró así que las empresas distribuidoras de Snacks en Quetzaltenango que miden el nivel de satisfacción laboral de los vendedores de dicha empresa, para que esto ayude al cumplimiento de los objetivos organizacionales y poder así cubrir las necesidades integrales del personal de ventas; de esta manera puede determinarse que el grado de satisfacción que los colaboradores puedan sentir en el puesto de trabajo influye positiva o negativamente dentro del plan estratégico de cualquier empresa, debido a que a más trabajadores satisfechos mayores estándares de calidad se alcanzaran, disminuirá por consiguiente la rotación del personal, el absentismo, conductas contraproducentes y la falta de comportamiento cívico organizacional, direcciones negativas que adquiere un colaborador insatisfecho.

De la misma manera como Navarro (2010) afirma que es bien sabido que en gran parte de las sociedades desarrolladas las personas dedican un tercio de tiempo diario a trabajar. Se ha asegurado que el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia, física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente en la vida personal, una gran cantidad de personas dedican la mayor parte de la vida en laborar en cualquier institución u organización o bien en un negocio propio; un gran número de investigaciones demuestran que la satisfacción laboral está relacionada con conductas y resultados de gran trascendencia para los propios individuos, para las empresas y para la sociedad en general; así, en la esfera individual, las teorías psicológicas señalan consecuencias de la satisfacción laboral relacionadas con la salud física y mental, la longevidad, la adopción de conductas de escape o retirada y el equilibrio entre los ámbitos laborales y no laborales, a nivel empresarial y organizacional la satisfacción laboral puede tener una fuerte recuperación en la actividad productiva.

A razón de lo anterior es de suma importancia el conocimiento amplio y preciso de lo que es la satisfacción laboral y en este caso para los sujetos de estudio debido al ámbito en el que desarrollan el trabajo como las ventas, el contacto es de forma directa con el cliente externo y es necesario que el cliente interno es decir los vendedores y repartidores de la empresa estén satisfechos con la labor que desarrollan puesto que ellos son la presentación de la empresa, son ellos los que a través de las ventas que realizan alcanzan las metas establecidas por la distribuidora, según la información obtenida a través de la prueba EBP o escala de bienestar psicológico que mide tres sub escalas que para el caso de la investigación se utilizó la segunda que se refiere a la satisfacción laboral la cual determinó una media de 85.18 puntos lo que indica que son empleados altamente satisfechos.

Por lo tanto puede afirmarse que se alcanzó a determinar con precisión el segundo objetivo específico que era medir el nivel de satisfacción laboral y los colaboradores de la distribuidora VIDDA están satisfechos debido a que el nivel de escolaridad de la mayoría es demasiado baja pero a pesar de ello en el puesto de trabajo se desarrollan de manera satisfactoria; por comentarios y observaciones durante el proceso de aplicación de pruebas se pudo analizar que el clima laboral que manejan dentro de la empresa es bastante idóneo y agradable, existe buena comunicación y por ende la relación del jefe inmediato es buena con los empleados, dado que la prueba arroja resultados muy favorables.

Es de gran importancia destacar que dentro de la empresa no existen programas de capacitación como tampoco procesos para la administración de recursos humanos, como reclutamiento y selección por lo tanto no existe inducción al momento de integrar el equipo de trabajo, es decir que los colaboradores desarrollan el trabajo de manera empírica pero la mayoría de los sujetos de estudio tienen dentro de la empresa alrededor de 15 años de antigüedad de labor en la distribuidora, a pesar de no manejar procesos propiamente dichos de un departamento de recursos humanos el grado de empoderamiento es bastante alto como también el contrato psicológico que manejan, según las teorías encontradas durante el proceso de la investigación muchos especialistas en el tema aseguran que la satisfacción laboral no proviene únicamente de estimulaciones por parte de la empresa o de los jefes inmediatos sino que también de la persona según la capacidad de manejar adecuadamente el nivel de

inteligencia como se citó en Chiang, Martín y Núñez (2010) que explican en una de las teorías que manejan como la aproximación unidimensional, que centra la satisfacción laboral como una actitud propia e individual, no implica la cultura organizacional, ambiente de trabajo, compañeros del mismo, únicamente en la persona como uno solo; basta con el hecho de sentirse importantes y útiles con el trabajo que realizan sin tener que ser reconocidos por los demás.

En conclusión se evidenció que el nivel de satisfacción laboral que manejan los sujetos de estudio en dicha investigación es relativamente alto sin considerar si son capacitados o inducidos durante el proceso laboral, están satisfechos con tener una fuente de ingreso económica que sirva para el sostenimiento personal y familiar, que no afecta si existe o no un proceso adecuado de planeación estratégica.

A razón de lo anterior puede determinarse que las emociones son disparadores en una parte del cerebro distintas del racionalismo pero que en un momento determinado en la vida del ser humano sirven como impulsos que harán de la vida laboral algo más ameno y satisfactorio, todo ser humano tiene la capacidad de sentir y de analizar, está diseñado para utilizar las emociones como herramientas de crecimiento si estas se manejan de manera inteligente, surge entonces el término de estudiar la inteligencia emocional no como inteligencia global sino de manera específica; esta investigación pudo entender la estructura y el funcionamiento de las emociones y el impacto que éstas tienen en el ambiente laboral.

Dentro de la cultura social se tiene la idea de que el lugar de trabajo es visto como un ambiente racional y frío en donde no hay lugar para las emociones, sin embargo las emociones dentro del trabajo pueden jugar un rol fundamental en aspectos como el liderazgo, trabajo en equipo, clima laboral y en el caso de esta investigación la satisfacción laboral; todo buen vendedor debe tener dominio propio, cuando las situaciones con el cliente externo no estén del todo bien o se presente algún contratiempo y no deban reaccionar por impulso; autocontrol por ejemplo frente a pérdidas de producto o de clientes e incluso a errores que puedan cometerse en la variación del precio de productos; automotivación que le servirán como fuerte impulso a realizar el trabajo de la mejor manera y tener en cuenta que estar motivados les

llevara a mayores porcentajes de ventas aun cuando existe competencia en el mercado laboral; habilidades sociales que son herramientas claves para un vendedor porque deben ser empáticos y saber comunicarse adecuadamente con el cliente externo y por supuesto la relación con los compañeros de trabajo debe ser de calidad; y autoconciencia que es fundamental en todos debido a la importancia de aprender a reconocer las emociones propias en distintos contextos.

## VI. CONCLUSIONES

- Se evidenció que los colaboradores presentan un nivel diestro de Inteligencia emocional según los resultados obtenidos en la prueba T.I.E=G que explica que manejan las emociones cuyas reacciones son aceptables lo que ayuda a entender que están en un nivel medio, debido a que cuentan con un ambiente laboral agradable y las relaciones interpersonales que manejan entre compañeros y jefes inmediatos son cordiales y aceptables.
- Se determinó que los sujetos de estudio de la distribuidora VIDDA poseen alta satisfacción laboral, basándose en los resultados obtenidos en la prueba EBP o escala de bienestar psicológico, por lo tanto puede decirse que el trabajo que desarrollan en dicha empresa les motiva a sentirse satisfechos y existe aproximación unidimensional.
- Se identificó que la satisfacción laboral no tiene necesariamente una relación con la inteligencia emocional puesto que la satisfacción laboral se basa en un desempeño personal y basado en el ambiente laboral mientras que la inteligencia emocional es puramente aspecto individual, es decir que la empresa no interviene en el desarrollo inteligente de las emociones.
- Los sujetos de estudio presentan un nivel de inteligencia emocional diestro sin tener un programa de capacitación, por lo tanto el conocimiento es empírico y puede decirse que han manejado de manera adecuada las emociones sin intervenir estas dentro del aspecto laboral, por lo que pueden separar aspectos personales de los laborales sin afectarse mutuamente.
- De acuerdo a los resultados obtenidos la satisfacción laboral representa un componente primordial dentro de la empresa y se basa principalmente en las relaciones interpersonales de los colaboradores más que cuestión puramente emocional, la relación jefe subordinados es bastante fundamental como también el contrato psicológico que manejan.

## VII. RECOMENDACIONES

- Implementar un programa de capacitación para el desarrollo de la inteligencia emocional y que pueda ser comprobable debido a la importancia que tiene el conocimiento de las propias emociones dentro del mercado laboral como por ejemplo las ventas, para luego de identificarlas utilizarlas como impulsos motivacionales.
- Realizar evaluaciones constantes para mantener el nivel de satisfacción laboral aceptable o elevado, que dentro del ámbito de las ventas es de gran importancia debido a que colaboradores satisfechos son garantía de metas alcanzadas como también de objetivos estratégicos logrados.
- Implementar programas de salario emocional que son aquellos beneficios no monetarios que una empresa ofrece a los colaboradores, además del salario mensual o quincenal para fidelizar al talento dentro de la distribuidora.
- Crear estrategias de comunicación asertiva como herramientas fundamentales a la hora de incrementar estados emocionales positivos como la escucha activa, y técnicas de mayor especialización que puedan ser utilizadas para que el colaborador pueda en primera instancia identificar las emociones propias negativas para luego lograr autorregular el impacto de las mismas.
- Centrar los estudios sobre satisfacción laboral basándose en la observación del individuo dentro del ambiente laboral para observar cómo funciona la misma en base al potencial emocional que manejan los colaboradores debido a que dentro del mercado laboral el abordaje en las organizaciones apunta a generar programas para el desarrollo de líderes como a la creación de una cultura organizacional más humana que legalice la importancia de las emociones y el correcto manejo de las mismas en las empresas.

## VIII. REFERENCIAS

- Aadmont, M. (2010). *Psicología Industrial Organizacional*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Achaerandio, L. (2010). *Dirección de la práctica de la investigación (7 ed)*. Guatemala: ed. Magna Terra Editores.
- Aguilar, N. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Universidad Juárez autónoma. Tabasco, México. Disponible en [itson.com](http://itson.com)
- Ayuso, M. (25 de Marzo de 2014). Hitler, los trepas y el peligroso lado oscuro de la inteligencia emocional. Guatemala, *El condifencial*. pag. 47-48.49.
- Bardales. (2014). *La satisfacción laboral aumenta con los años*. Diario de economía. Perú. Redacción Gestión.
- Chiang, M. , Nuñez, A. Martín, R. (2010). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Como funciona la inteligencia emocional. (artículo del 26 de Enero de 2015). Guatemala. Prensa libre.
- Feldman, R. (2014). *Introducción a la psicología*. España. Editorial McGraw-Hill interamericana.
- Fienco, V. Iturburio, S. (2012). *Manual de instrumentos y gestión del desarrollo de las personas en las organizaciones*. México. Editorial Díaz Santos.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Gan, F. Triginé, J.(2012). *Manual de instrumentos y gestión del desarrollo de las personas en las organizaciones*. México. Editorial Díaz de Santos.
- Gamboni, L. A. (2012). *Satisfacción laboral en los vendedores de snacks*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García, M. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos* . España: Disponible en internet revista digital *Espiral cuaderno del profesor*.

- Grey Fienco, V. e. (2012). La inteligencia emocional en el éxito empresarial. Ecuador: Editorial Universitaria Abya-Yala .
- Guillén, C. Guil, R. (2010). Psicología del trabajo para relaciones laborales. México. Editorial McGraw Hill.
- Idalberto, C. (2009). Gestion del talento humano. Mexico, D.F: McGraw-hill/interamericana editorial S.A.
- Montañana, N. (2010). Factores de la satisfaccion laboral. Revista de la Construccion, Colombia. 4-16.
- Monte, G. (2014). Manual de psicociologia aplicada al trabajo y a la de los riesgos laborales. Difusora Larousse-ediciones Pirámide, España . prevencion
- Muñoz lopez, J. (2014). Sabiduria emocional y social. España: Bpsch editor.
- Palomo, T. (2012). Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo. Madrid, España: Esic editorial.
- Pereira, S. (2012). nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral. Quetzaltenango. Guatemala.
- Practico, T. (2012). aprender a entender tu cerebro. Bogota: disponible en internert en la página. <https://formacion.funge.uva.e>.
- Press, E. (2015). Gestion de las relaciones familiares y profesionalizacion. Ediciones Granica. Argentina.
- Ramirez, R. (2015). Importancia de la motivación en la satisfacción laboral. Tuxtla Gutierrez. México: Gestipolis.
- Robbins, S. Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional . México: Pearson Education .
- Rocio, G. (2010). Psicologia del trabajo para relaciones laborales. Mexico: MCGRAW Hill/interamericana de españa.
- Sánchez. (2010). Manual actualización en inteligencia emocional. España. EDITORIAL. CEP.
- Sánchez , J. (2011). La inteligencia emocional en el éxito empresarial. Quito, Ecuador: editorial universitaria Abya - Yala.
- Solano Aguilar, S. (2010). Satisfaccion laboral en profesionales. revista CUIDARTE, pag. 53-62. México.

- Teresa, P. V. (2012). Liderazgo y Motivacion de equipos de trabajo. Madrid España: ESIC EDITORIAL.
- Toledo, M. (2011). Administracion de recursos humanos. Rio de Janeiro Brasil: McGraw-hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Triginé, F. G. (2012). Manual de instrumentos y gestion y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Valencia Fienco, I. S. (2012). Inteligencia Emocional en el exito empresarial. Cuenca, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- Zárate, E. (2012). Inteligencia emocional y la actitud de los colaborades en el ambiente laboral. Quetzaltenango. Guatemala.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **Propuesta**

#### **Programa de capacitación de inteligencia emocional para favorecer la satisfacción laboral**

##### **Introducción**

La inteligencia emocional es de suma importancia dentro del ámbito laboral, personal y social, el individuo capaz de auto dominar las emociones y reconocer las mismas es una persona con la capacidad de desarrollarse y desenvolverse mejor en el trato con los demás, dentro del ámbito de las ventas es altamente indispensable las relaciones interpersonales debido a que el trato con el cliente externo es directo y requiere mantener un control emocional para brindar un buen servicio.

Es inimaginable tener dentro de la empresa colaboradores impulsivos e incapaces de controlar las emociones negativas como la ira, el enojo, la frustración entre otras, que en el momento de algún percance o suceso inesperado altere al individuo y pierda el control, es por esto la importancia de conocer el adecuado manejo inteligente de las emociones dentro del ámbito laboral, y que las circunstancias incluso de la vida personal de los trabajadores no se involucre con el puesto de trabajo.

##### **Justificación**

Dentro del trabajo de campo realizado en la distribuidora VIDDA, pudo determinarse que el personal tiene inteligencia emocional en término medio o diestro, es decir que es aceptable la reacción frente a los acontecimientos de la vida, pero es importante mantener o incluso mejorar el nivel puesto que dentro del ámbito laboral que involucra el logro de metas establecidas, se trabaja bajo presión y se maneja un nivel de estrés considerable que en un momento determinado puede traer consecuencias como el descontrol emocional y es por ello la importancia de contar con un programa de capacitación que explique el adecuado control de

las emociones en cualquier momento, incluso como poder separar asuntos personales de las laborales para tener un equilibrio y correcto manejo emocional.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Fortalecer habilidades interpersonales a través del conocimiento adecuado de la inteligencia emocional en los sujetos de estudio de la distribuidora VIDDA.

### **Objetivos específicos**

- Capacitar al personal de la distribuidora VIDDA sobre el conocimiento adecuado de la inteligencia emocional.
- Enfatizar el aprendizaje, reconocimiento y habilidades para el manejo correcto de las emociones.
- Efectuar estrategias que permitan mantener el nivel de satisfacción laboral, que resulte estimulante para la creación de emociones positivas dentro de la empresa.

## **Descripción del proyecto**

Elegir temas para el programa de inteligencia emocional.

Seleccionar los recursos humanos, materiales y económicos que se requieran.

Programar fecha, hora y lugar de reunión.

Preparar las presentaciones audiovisuales para exponer los temas.

Elaborar un documento informativo.

Convocatoria a los asistentes al programa.

Desarrollo del programa de capacitación.

Bienvenida e introducción.

Disertación del responsable del programa, definición de la inteligencia emocional, los componentes, orientación hacia la gestión de las emociones, inteligencia emocional aplicada al trabajo y disonancia emocional.

Planteamiento de preguntas a los asistentes.

Respuestas del disertante.

Conclusiones y recomendaciones.

Evaluación del programa.

Distribución del documento informativo.

### **Cronograma**

Actividad	Metodología	Responsable
<p><b>MODULO I</b> “Conociendo la inteligencia emocional”</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Componentes de la inteligencia emocional.</li><li>2. Que tan inteligente emocional soy.</li><li>3. Orientación de la autogestión de las emociones.</li><li>4. Inteligencia emocional aplicada al entorno personal, en la pareja, la familia y amigos.</li><li>5. Disonancia emocional.</li></ol>	<p>Para todos los módulos y temas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bienvenida</li><li>• Introducción de la temática</li><li>• Dinámica rompe hielo</li><li>• Exposición general del tema</li><li>• Parte práctica del tema</li><li>• Puesta en común de puntos de vista</li><li>• Reflexión de la temática</li><li>• Utilidad de la inteligencia emocional</li><li>• Preguntas generales</li><li>• Encuadre y despedida del taller.</li><li>• Cada módulo está establecido para un tiempo de 2 horas y 30 minutos de duración.</li></ul>	<p>Profesional de la psicología clínica o industrial.</p>
<p><b>MODULO II</b> “Manejo adecuado de las emociones”</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Función de las emociones</li><li>2. Musicoterapia</li><li>3. Terapias grupales</li><li>4. Destrezas para las relaciones interpersonales.</li></ol>		
<p><b>MODULO III</b> ¿Cómo mejora la satisfacción laboral con la inteligencia emocional?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Fortaleciendo la comunicación interna.</li></ol>		

<p>2. Manejo de conflictos</p> <p>3. Sensibilidad al trato con el cliente.</p> <p>4. Como trabajar en las empresas con inteligencia emocional.</p>		
--	--	--

**Recursos**

Recurso humano: 38 colaboradores de la distribuidora VIDDA.

Recursos materiales: lugar amplio para las capacitaciones, computadora, cañonera, equipo de amplificación, facilitador capacitado.

**Evaluación**

Dicha capacitación será evaluada por medio de boletas y al finalizar dicho programa de capacitación se implementará la prueba T.I.E=G para identificar el avance y cambios en los participantes de la distribuidora VIDDA para luego realizar una puesta en común y poder así determinar la importancia del correcto manejo de las emociones dentro de la empresa para un mejor logro de objetivos estratégicos.

## Anexo 2

A continuación se presentan datos fiables y significativos del test T.I.E=G test de inteligencia emocional como también del test EBP escala de bienestar psicológico, que para el caso del estudio se utilizó la segunda escala que corresponde a la satisfacción laboral, como resultado del estudio realizado a colaboradores de la distribuidora VIDDA zona 12 de Huehuetenango.

### Inteligencia emocional

Datos de 38 sujetos

80 47 69 77 53 75 70 57 61 40 45 59 56 32 56 39 57  
 33 63 46 46 67 71 67 80 57 54 59 44 84 77 58 41 67  
 64 50 59 62

Cuadro estadístico de Inteligencia emocional

Intervalo	F	Fa	Xm	$\Sigma f.Xm$	Li	Ls	/d/	$\Sigma f./d/$	$\Sigma f./d/$
32 - 36	2	2	34	68	31.5	36.5	25	50	1250
37 - 41	3	5	39	117	36.5	41.5	20	60	1200
42 - 46	4	9	44	176	41.5	46.5	15	60	900
47 - 51	2	11	49	98	46.5	51.5	10	20	200
52 - 56	4	15	54	216	51.5	56.5	5	20	100
57 - 61	8	23	59	472	56.5	61.5	0	0	0
62 - 66	2	25	64	128	61.5	66.5	5	10	50
67 - 71	6	31	69	414	66.5	71.5	10	60	600

72	76	1	32	74	74	71.5	76.5	15	15	225
77	81	4	36	79	316	76.5	81.5	20	80	1600
82	86	2	38	84	168	81.5	86.5	25	50	1250
					Σ 2247					Σ 7375

Amplitud de intervalo

$$A = \frac{X_s - X_{i+1}}{10} = \frac{32 - 84 + 1}{10} = \frac{51}{10} = 5.1$$

Media Aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum f \cdot X_m}{N} = \frac{2247}{38} = 59$$

Desviación típica

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum f \cdot d'^2}}{N - 1} = \frac{\sqrt{7375}}{38} = 13.93$$

### Significación de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99% entonces Z= 2.58

Significación

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N - 1}} = \frac{13.93}{\sqrt{38 - 1}} = \frac{13.93}{5.16} = 2.70$$

Encontrar la razón crítica

$$\bar{R}_c = \frac{\bar{X}}{\sigma_{\bar{x}}} = \frac{59}{2.70} = 21.85$$

Comprobar la razón crítica con el nivel de confianza

$R_c = 21.85 > 2.58$  Es significativa

### Fiabilidad de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99 % entonces  $Z = 2.58$

Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{13.93}{\sqrt{38-1}} = \frac{13.93}{5.16} = 2.70$$

Calcular el error muestral máximo

$$\Sigma = Z * \sigma_{\bar{x}} =$$

$$2.58 * 2.70 = 6.97$$

Calcular el intervalo confidencial

$$IC = X + \epsilon \quad 59 + 6.97 = 65.97$$

$$X - \epsilon \quad 59 - 6.97 = 52.03 \quad \text{Si es fiable}$$

### Satisfacción laboral

Datos de 38 sujetos

98 99 85 98 85 80 95 90 90 90 90 90 70 98 90 70 95  
70 80 95 85 35 90 99 95 99 90 20 90 90 99 65  
96 97 95 90 98 90

Cuadro estadístico de Satisfacción laboral

Intervalo	F	Fa	Xm	Σf.Xm	Li	Ls	/d/	Σf./d/	Σf./d/	
20	27	1	1	23.5	23.5	19.5	27.5	61.68	61.68	3804.42
28	35	1	2	31.5	31.5	27.5	35.5	53.68	53.68	2881.54
36	43	0	2	39.5	0	35.5	43.5	45.68	0	0
44	51	0	2	47.5	0	43.5	51.5	37.68	0	0
52	59	0	2	55.5	0	51.5	59.5	29.68	0	0
60	67	1	3	63.5	63.5	59.5	67.5	21.68	21.68	470.02
68	75	3	6	71.5	214.5	67.5	75.5	13.68	41.04	561.43
76	83	2	8	79.5	159	75.5	83.5	6.68	13.36	89.24
84	91	15	23	87.5	1312.5	83.5	91.5	2.32	348	807.36
92	99	15	38	95.5	1432.5	91.5	99.5	10.32	154.8	1597.54
					Σ 3237					Σ10211.55

Amplitud de intervalo

$$A = \frac{X_s - X_{i+1}}{10} = \frac{20 - 99 + 1}{10} = \frac{78}{10} = 7.8$$

$$10 \quad 10 \quad 10$$

Media Aritmética \_

$$X = \frac{\sum f \cdot X_m}{N} = \frac{3237}{38} = 85.18$$

$$N \quad 38$$

Desviación típica

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum f \cdot d'^2}}{N} = \frac{\sqrt{10211.55}}{38} = 16.39$$

### Significación de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99% entonces Z= 2.58

Significación

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{16.39}{\sqrt{38-1}} = \frac{16.39}{5.16} = 3.18$$

Encontrar la razón crítica

$$Rc = \frac{\bar{X}}{\sigma_{\bar{x}}} = \frac{85.18}{3.18} = 26.79$$

$$\sigma_{\bar{x}} = 3.18$$

Comprobar la razón crítica con el nivel de confianza

Rc = 26.79 > 2.58 Es significativa

### Fiabilidad de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99 % entonces Z= 2.58

Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{16.39}{\sqrt{38-1}} = \frac{16.39}{5.16} = 3.18$$

Calcular el error muestral máximo

$$\Sigma = Z * \sigma_{\bar{x}} =$$

$$2.58 * 3.18 = 8.20$$

Calcular el intervalo confidencial

$$IC = X + \epsilon \quad 85.18 + 8.20 = 93.38$$

$$X - \epsilon \quad 85.18 - 8.20 = 76.98 \quad \text{Si es fiable}$$

### Anexo 3

#### Fichas técnicas

A continuación se presenta una muestra de las fichas técnicas utilizadas para operacionalizar las variables de estudio.

<b>Nombre</b>	T.I.E=G test de inteligencia emocional
<b>Autor</b>	Nancy Paola de León Toledo
<b>Procedencia</b>	Elaborado para Guatemala por Heberto Efraín de León
<b>Aplicación</b>	Individual o colectiva, con lapicero.
<b>Duración</b>	10 a 15 minutos
<b>Finalidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoconocimiento ( ítems: 1,2,3,4,5,6)</li><li>• Autorregulación ( ítems: 7,8,9,10,11,12)</li><li>• Automotivación ( ítems: 13,14,15,16,17,18)</li><li>• Empatía ( ítems: 19,20,21,22,23,24)</li><li>• Habilidades sociales ( ítems: 25,26,27,28,29,30)</li></ul>
<b>Como se califica</b>	<p>Se suman las casillas en columnas y se coloca la cantidad en el recuadro se encuentra al final de las mismas, de acuerdo a la siguiente ponderación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Primera columna (izquierda): se suman las marcadas asignándoles un valor de 3 puntos.</li><li>• Segunda columna: a cada casilla marcada se le asigna 2 puntos.</li><li>• Tercera columna: a cada casilla 1 punto.</li><li>• Cuarta casilla: a estas casillas no se les asigna ningún valor.</li></ul> <p>Al tener todos los resultados en los cuadros asignados al final de cada columna, se procede a sumar todas las cantidades y este resultado se coloca en el cuadro donde se lee gran total, luego este gran total se coteja en el cuadro de percentiles con las cantidades que están a lado</p>

	izquierdo este es el resultado convertido a percentiles el que podrá variar de 0 a 100 puntos.
<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapicero.</li> <li>• Hoja de preguntas y respuestas.</li> <li>• Hoja de percentiles.</li> </ul>

<b>Nombre</b>	EBP escala de bienestar psicológico
<b>Autor</b>	José Sánchez Canovas
<b>Procedencia</b>	Adaptación a Guatemala por M.A Alejandro Aguirrezabal Sagrario, instituto de psicología y antropología Quetzaltenango.
<b>Aplicación</b>	Individual y colectiva, adolescentes y adultos con edades comprendidas entre los 17 y los 90 años.
<b>Duración</b>	De 15 a 20 minutos.
<b>Finalidad</b>	<p>Mide 3 sub escalas que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestas psicológico subjetivo y material</li> <li>• Bienestar laboral o satisfacción laboral</li> <li>• Bienestar con la pareja.</li> </ul>
<b>Cómo se califica</b>	La respuesta a cada ítem se valora en una escala de 1 a 5 puntos de acuerdo al grado de frecuencia que indican al comienzo de cada línea, no obstante en la subescala de bienestar laboral o satisfacción laboral se invierten las puntuaciones que corresponden a los ítems circulados en la

	hoja de respuestas 5 y 8. La sumatoria de cada sub escala será cambiada a un percentiles correspondientes para cada ponderación.
<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de la escala.</li><li>• Tres hojas de protocolos.</li><li>• Hoja de respuestas.</li><li>• Hoja de evaluación.</li></ul>