

# **UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA  
UNIDAD DE POSGRADO**



**MAESTRÍA  
“PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL PARA EL DESARROLLO DE  
RECURSOS HUMANOS”**

**TESIS DE GRADO**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL, EMPRESA  
CONSTRUCTORA ORTHON S.R.L.**

Tesis para optar al Grado de Master

**POR: DENISSE SUSANA MORALES OROZCO**

**TUTOR: M.Sc. MARÍA ELENA GUZMÁN RODRÍGUEZ**

**La Paz – Bolivia  
Marzo, 2022**

El presente trabajo se gestó con cada instante de mi vida, razón suficiente para dedicarlo a los pioneros de su desarrollo mis bendecidos padres Mariano Morales Echazu y Lourdes E. A. Orozco Merizalde, de su abnegado esfuerzo es que en este humilde estudio podemos trascender, agradezco también a sus padres, mis abuelos porque sus valores hoy son los míos y dicha tesis así lo demuestra. No existe valor máspreciado que la vida, de la cual estoy eternamente agradecida, porque cada ser humano que me acompañó fue mi maestro, sus esencias que maravillaron mi vida yacen en estas publicaciones, nombrar podría a miles, pero mi admiración por ellos la contienen estas valiosas palabras “Exquisitos momentos de mi vida”.

Gracias a mi tutora María Elena Guzmán Rodríguez y a Erika Ochoa, su experiencia y conocimientos gentilmente brindados dieron aportes invaluable a la investigación. Mi agradecimiento y respeto en el transcurso del proyecto no ha ido más que creciendo.

Gracias a la empresa constructora Orthon SRL. que cálidamente acogió mi visión y la hizo suya, desde el primer momento coopero con la investigación curiosa y encantadamente, fruto de ello generamos conocimientos halagadores, tienen mi eterno agradecimiento y admiración.

Reconozco y agradezco a los expertos que me guiaron Marcelo Pablo Pacheco Camacho, Mariana Yasiara Elías Carrazana, Carla Ramírez Arce, y Roció Muñoz Ferrufino, por sus aportes a la hora de mejorar la calidad de mi trabajo, su inmejorable disposición dio sosiego a mis ideas y emociones.

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	4
1 PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACION.....	4
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	4
1.1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.2. OBJETIVOS .....	6
1.2.1. Objetivos generales.....	6
1.2.2. Objetivos específicos.....	6
1.3. HIPOTESIS .....	6
1.4. JUSTIFICACION .....	6
CAPITULO II.....	9
2. MARCO TEORICO .....	9
2.1. CRITERIO EPISTEMOLOGICO .....	9
2.2. INTELIGENCIA Y EMOCION .....	10
2.3. DEFINICION DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	14
2.3.1. Modelos de inteligencia emocional .....	16
2.3.2. Inteligencia emocional en las empresas.....	18
2.4. PSICOLOGIA POSITIVA .....	20
2.4.1. Psicología Positiva en las Organizaciones (P.O.P.).....	23
2.4.2. Psicología Organizacional Positiva y su relación con la inteligencia emocional	27
2.5. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN PSICOLOGIA.....	28
2.5.1. Satisfacción Laboral .....	29
2.5.2. Fuentes de la satisfacción laboral .....	33
2.5.3. Consecuencias de la satisfacción laboral.....	33

2.5.4.	Factores de la Satisfacción Laboral (PEIRO Y MELIA)	34
2.6.	MARCO REFERENCIAL	35
2.6.1.	EMPRESA CONSTRUCTORA ORTHON S.R.L.	35
2.6.1.1.	Historia	35
2.6.1.2.	Visión	36
2.6.1.3.	Misión	36
2.6.1.4.	Filosofía empresarial	37
2.6.1.5.	Valores y Principios	37
2.6.1.6.	Organigrama	38
CAPUTULO III		39
3.	METODOLOGIA	39
3.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACION Y DISEÑO DE INVESTIGACION	39
3.2.	VARIABLES	40
3.2.1.	Definición	40
3.2.2.	Operacionalización	41
3.3.	POBLACION Y SUJETO	43
3.4.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	43
3.5.	AMBIENTE DE INVESTIGACION	46
3.6.	PROCEDIMIENTO	46
CAPITULO IV		48
4.	PRESENTACION DE RESULTADOS	48
4.1.	PARTE I	48
4.2.	PARTE II	57
4.3.	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	65
CAPITULO V		67

5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. CONCLUSIÓN.....	67
5.2. RECOMENDACIONES.....	70
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIAS.....	71

## ANEXOS

### **ANEXO i**

ISTRUMENTO VALIDADO Y APLICADO “INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN AREA ADMINISTRATIVA DE LA CONSTRUCTORA ORHTON SRL.”

### **ANEXO ii**

CARTA DE PRESENTACION

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

### **ANEXO iii**

CORRECCIONES DE LA ENCIESTA POR LOS 5 EXPERTOS Y TUTOR

### **ANEXOS iv**

VALIDACION Y RESULTADOS DE INSTRUMENTOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>VARIABLES: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL EMPRESA CONSTRUCTORA ORTHON S.R.L.</i> .....	41
<b>Tabla 2</b> <i>DISTRIBUCION DE LA MUESTRA</i> .....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>ORGANIGRAMA EMPRESA CONSTRUCTORA ORTHON S.R.L.</i> .....	38
<b>Figura 2</b> <i>DIMENCION SOBRE NATURALEZA DEL TRABAJO</i> .....	49
<b>Figura 3</b> <i>DIMENCION SOBRE CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO</i> .....	51
<b>Figura 4</b> <i>DIMENCION SOBRE RECOMPENSAS EQUITATIVAS</i> .....	53
<b>Figura 5</b> <i>DIMENCION SOBRE RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</i> .....	55
<b>Figura 6</b> <i>DIMENCION SOBRE VALORACIÓN DE AUTOEMOCIONES (SEA)</i> .....	57
<b>Figura 7</b> <i>DIMENCION SOBRE VALORACIÓN DE EMOCIONAL DE OTROS (OEA)</i> .....	59
<b>Figura 8</b> <i>DIMENCION SOBRE USO DE LAS EMOCIONES (UOE)</i> .....	61
<b>Figura 9</b> <i>DIMENCION SOBRE REGULACIÓN DE LA EMOCIÓN (ROE)</i> .....	63
<b>Figura 10</b> <i>CUADROS QUE VALIDAN HIPOTESIS</i> .....	66

## RESUMEN

La presente investigación aborda temas de vital importancia para el desarrollo de los Recursos humanos en las empresas, como son las emociones de los trabajadores y su influencia en el actuar de los mismos. Los cambios de mentalidad y filosofía empresarial que van surgiendo a raíz de la incertidumbre disruptiva generada por un mundo globalizado y la emergencia sanitaria mundial gracias a la pandemia por Covid-19 ha puesto en evidencia los entornos VUCA y BANI en los que las empresas se desenvuelven actualmente. Analizar la relación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en la empresa Constructora Orthon SRL. dio luces sobre la fina influencia que ambas variables tiene en una cultura laboral adecuada. aún más en entornos VUCA, Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo, que se da en un rubro empresarial poco estudiado y que es la segunda fuente de ingresos económicos y laboral de Bolivia. La inteligencia de una persona se mide con la capacidad que tiene de soportar la incertidumbre (Kan).

Asimismo, la investigación versa sobre la importancia que tiene el conocer la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores en el área administrativa, de la empresa constructora Orthon SRL. gestión 2020, dado que la evidencia científica demuestra que los trabajadores que tienen una mayor autoevaluación de su satisfacción en su trabajo y con la vida por medio de su inteligencia emocional, presumen tener mayor control de sus vidas (Michael Aamodt), por medio de una investigación cuantitativa de tipo no experimental-transversal, con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra censal engloba a toda la población del área administrativa, la cual tiene como integrantes a 16 trabajadores: 3 gerentes, 6 profesionales en nivel administrativo y 7 a nivel operativo. El instrumento creado fue el “cuestionario sobre inteligencia emocional y satisfacción labora constructora Orthon SRL.” con un total de 36 ítems, para 8 dimensiones de las 2 variables.

Donde los datos establecen una adecuada relación media alta entre la inteligencia emocional de los trabajadores y su satisfacción laboral con la empresa, en elementos como la autonomía y la autovaloración y adaptación y la valoración del trabajador a la empresa. Los mecanismos para el comportamiento más allá del instinto y los impulsos, usan el aparato de la racionalidad y de la regulación biológica por medio su actividad concertada (Damásio).

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Satisfacción laboral, Covid-19, entornos VUCA.

## ABSTRAC

This research addresses issues of vital importance for the development of human resources in companies, such as the emotions of workers and their influence on their actions. The changes in mentality and business philosophy that are emerging as a result of the disruptive uncertainty generated by a globalized world and the global health emergency thanks to the Covid-19 pandemic have highlighted the VUCA and BANI environments in which companies operate. at the moment. To analyze the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the company Orthon SRL. shed light on the fine influence that both variables have on a proper work culture. even more so in VUCA, Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous environments, which occurs in a little-studied business sector and is the second source of economic and labor income in Bolivia. The intelligence of a person is measured by the ability to withstand uncertainty (Kan).

Likewise, the research deals with the importance of knowing the influence of emotional intelligence on the job satisfaction of workers in the administrative area, of the construction company Orthon SRL. management 2020, given that scientific evidence shows that workers who have a higher self-assessment of their satisfaction in their work and with life through their emotional intelligence, presume to have greater control of their lives (Michael Aamodt), through a non-experimental-cross-sectional quantitative research, with a descriptive-correlational design. The census sample encompasses the entire population of the administrative area, which has 16 workers as members: 3 managers, 6 professionals at the administrative level and 7 at the operational level. The instrument created was the "questionnaire on emotional intelligence and job satisfaction in the Orthon SRL construction company." with a total of 36 items, for 8 dimensions of the 2 variables.

Where the data establish an adequate medium-high relationship between the emotional intelligence of the workers and their job satisfaction with the company, in elements such as autonomy and self-assessment and adaptation and the worker's assessment of the company. The mechanisms for behavior beyond instinct and impulses, use the apparatus of rationality and biological regulation through their concerted activity (Damasio).

**Keywords:** Emotional intelligence, Job satisfaction, Covid-19, VUCA environments.

## INTRODUCCION

Robbins y Judge (2017) autores de “El comportamiento organizacional” uno de los libros más utilizados en el desarrollo de recursos humanos, tiene como variables dependientes principalmente el desempeño y la satisfacción laboral. Los empresarios que logran asimilar la esencia de este enfoque se centran en las personas, dado que afectan directamente al buen funcionamiento de los equipos de trabajo, al desarrollo del potencial de las personas, a un mejor rendimiento y, como consecuencia, el éxito de la empresa y una satisfacción laboral competitiva. Se sabe también que “la abstención y rotación forman parte del comportamiento organizacional, lo que se podría entender como consecuencia de una insatisfacción laboral” (Hom, Mitchell, Lee y Griffeth, 2012) o bajos niveles de motivación, por lo tanto, bajos niveles de producción efectiva.

La relación entre satisfacción laboral y manejo de emociones en los trabajadores de una empresa ha sido ampliamente estudiada en los últimos años, estableciendo que el éxito de una empresa en situación de crisis resulta prioritariamente de la gestión de las emociones y la promoción de las buenas relaciones entre sus trabajadores, generando con ello una sensación de seguridad o ambiente positivo y estabilidad emocional en su personal.

La crisis sanitaria por la pandemia de la COVID 19 que le toca enfrentar a la humanidad, ineludiblemente está generando nuevos paradigmas no solo a nivel de relaciones interpersonales, sino también y, de manera drástica, en la forma de trabajo y las relaciones laborales; es una nueva experiencia que obliga a trabajar el manejo óptimo de las emociones, pensamientos, creencias, percepciones y fortalezas para surcar satisfactoriamente la situación y adaptarse con mayor salud emocional.

Hoy en día, el sector de la construcción en Bolivia es uno de los más afectados en su rubro, siendo el segundo pilar económico de Bolivia. El cambio de gobierno y la pandemia han generado decremento en las actividades laborales y, en algunos casos, agobiadas por estos problemas se vieron obligadas al cierre de empresas. Otras empresas como la Constructora Orthon S.R.L., tiene que lidiar con diferentes emociones negativas que han contrariado a sus

trabajadores; la falta de trabajo y disminución de ingresos han provocado emociones de insatisfacción laboral en sus trabajadores. Los trabajadores se han visto obligados a asumir las consecuencias de la crisis, adaptarse a nuevas formas de trabajo y ponerle el hombro en busca de revertir la economía deficiente de la empresa. Estas situaciones requieren de una gran capacidad de adaptación a todos los niveles y ámbitos de la organización por parte del personal.

La empresa Orthon S.R.L. realiza la construcción de puentes y carreteras del Estado de Bolivia, hoy retoma los proyectos que estuvieron paralizados por el confinamiento debido a la pandemia por el COVID-19, proyectos que deben ser ejecutados en el menor tiempo posible, a fin de cumplir con los plazos establecidos con los acreedores. Forman parte de su equipo de trabajo el Gerente General, Gerente Técnico, Responsable Legal, Responsable Contable, Responsable de recursos humanos, Coordinador de Proyecto de Obras y Relaciones Públicas, Jefe de Logística, Encargado de Almacén, Ing. de mantenimiento, Ing. de planta, Operadores de Equipos Pesados, Personal Técnico calificado en construcción de obras civiles, los cuales son un total de 16 puestos de trabajo.

Por efectos de la situación que se vive en Bolivia, es importante estudiar y determinar el manejo de las emociones del personal de la empresa constructora Orthon SRL., tales como si reconocen lo que sienten, saben darle nombre, cómo trabajar con ellas y qué fortalezas manifiestan con mayor facilidad para superar momentos de crisis, y por consecuencia de esta inteligencia emocional, qué nivel de felicidad o satisfacción laboral es percibida por los mismos.

Este análisis es clave para fortalecer los recursos internos de la empresa, permitiendo mejorar la estabilidad social y organizativa necesaria para tener una mejor eficacia en el trabajo y niveles de adaptación a la crisis. Afrontar la volatilidad de estos ciclos con mejores recursos, que garanticen el desarrollo sostenible de la constructora y alcanzar una satisfacción empresarial competitiva.

Para esta investigación se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional de diseño no experimental, en el que se aplicó un cuestionario que mide variables como: inteligencia

emocional y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante la Psicología positiva organizacional (P.O.P.)

De esta manera, el trabajo tiene los siguientes capítulos: El CAPITULO I, problemas y objetivos de investigación. El CAPITULO II, contempla el marco teórico que da los límites y sustento investigativo, donde se define los conceptos referidos a los criterios epistemológicos, Psicología Positiva y su relación con la Inteligencia Emocional, Psicología Organizacional y su variable más estudiada Satisfacción Laboral. El CAPITULO III, hace referencia a la metodología de investigación. El CAPITULO IV, contiene la presentación de resultados. Finalmente, en CAPITULO V, se tienen las conclusiones y recomendaciones. El trabajo concluye con la Bibliografía y anexos.

## CAPITULO I

### 1 PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACION

#### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION

##### 1.1.1. Planteamiento del problema

Actualmente las empresas de Bolivia tienen mayores problemas en el manejo y desarrollo de la satisfacción laboral de sus colaboradores que se ve reflejado en una ansiedad por mantener sus puestos de trabajo, bajo rendimiento y baja efectividad en los procesos de las empresas, que a la larga denota también una actitud mecanicista y un pobre sentimiento de pertenencia y compromiso en los mismos, generando por ello climas y culturas laborales desfavorables para el trabajador. Además de que en Bolivia no es muy común la deserción de los trabajadores por falta de fuentes de trabajo, todo esto sin tomar en cuenta la cultura y nivel de educación de los trabajadores en las empresas bolivianas.

Las empresas de construcción en Bolivia como Orthon SRL., tiene como reto mantener fidelizados a sus trabajadores. Sin embargo, es una realidad que trabajan dentro de un entorno VUCA por sus siglas en inglés: volátil, incierto, complejo y ambiguo, provocado por los contratantes de la empresa, en este caso el gobierno boliviano, es quien en los últimos años ha generado incertidumbre y perjuicios económicos por moras en pagos, situación que afecta significativamente a la estabilidad productiva de la empresa y actitud de sus trabajadores.

La insatisfacción laboral puede afectar directamente al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, ya que produce desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a la apatía y desmotivación en el cumplimiento de sus funciones laborales.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión. Situación que deteriora su salud física y mental, generando desgaste y actitudes negativas en su entorno laboral.

Actualmente tanto los profesionales como las empresas no manejan o no conocen estos conceptos, recién incorporados hace 30 años en el ámbito laboral, por lo que no reconocen los efectos positivos y menos negativos al autogestionarlos y trabajarlos en espacios netamente sociales como lo es una organización.

La falta de inteligencia emocional en las personas en la actualidad, es uno de los principales motivos de estrés y mala comunicación, especialmente en los ambientes laborales donde constantemente las relaciones interpersonales demandan un autoconocimiento y óptimo manejo de las emociones, que les permita tomar decisiones imparciales y adecuadas a situación que así lo demanden.

Pero en Bolivia ese criterio de trabajo es reducido, las empresas deben lidiar constantemente con: la falta de confianza, malos entendidos, conflictos laborales, apatía, falta de creatividad, mala gestión en la toma de decisiones, liderazgos negativos, mal ambiente de trabajo, retiros intempestivos que dejan gestiones inconclusas que repercuten negativamente en la consecución de los objetivos de la empresa. Perdiendo el tiempo en la resolución de problemas, en algunos casos con sindicatos abusivos, en lugar de hacer una adecuada gestión y desarrollo de sus profesionales.

Esta falta del conocimiento y manejo de la inteligencia emocional está directamente relacionada con la satisfacción laboral, ya que los estudios demuestran que las personas que tienen bajo manejo de inteligencia emocional por la falta de habilidades sociales también tendrán baja satisfacción laboral, porque esa falta de habilidades personales y sociales, afectará directamente en su conducta y actitud ante su entorno laboral. Por tanto, en gran medida la satisfacción o insatisfacción laboral está determina por las habilidades de inteligencia emocional que tienen los trabajadores para gestionar sus emociones y conductas.

### 1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional de los trabajadores en la empresa constructora Orthon SRL, y la satisfacción laboral de los mismos
---

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivos generales**

Establecer el impacto que tiene la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa constructora Orthon SRL. gestión 2020.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- ✓ Definir los factores de satisfacción laboral propios de los trabajadores en la empresa constructora Orthon SRL.
- ✓ Determinar los elementos con mayor incidencia de satisfacción laboral, que se dan en los trabajadores de la constructora Orthon SRL.
- ✓ Identificar las aptitudes con mayor incidencia de la inteligencia emocional en los trabajadores de la constructora Orthon SRL.
- ✓ Determinar la relación que existe entre las actitudes en satisfacción laboral y las aptitudes en inteligencia emocional de los trabajadores de la constructora Orthon SRL.

## **1.3. HIPOTESIS**

Los elementos de inteligencia emocional identificados en los trabajadores de la empresa constructora Orthon SRL., se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los mismos.

## **1.4. JUSTIFICACION**

La actual situación que toca vivir a la humanidad ha generado diversidad de problemas en todas las esferas del qué hacer. Las organizaciones se enfrentan a una situación en la que los riesgos

se multiplican, la pandemia afecta desde las inversiones, la liquidez, aumentan los riesgos al igual que la gestión de personas.

En estas circunstancias de incertidumbre, la gestión del talento es más importantes que nunca, la organización y relación de las empresas con los trabajadores ha sufrido un giro y los nuevos retos requieren una respuesta efectiva en el desarrollo y conocimiento de la inteligencia emocional que genere estabilidad y certidumbre.

Estudios refieren que el ámbito empresarial ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta importante para comprender la productividad laboral de las personas, con el consiguiente beneficio para las empresas. Razones que justifican la necesidad de estudiar a profundidad y poder establecer el impacto que tiene la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa constructora Orthon SRL.

El presente estudio tiene también su relevancia social porque al determinar la existencia de relación entre inteligencia emocional y satisfacción en uno de los rubros más controversiales y retadores de las empresas en Bolivia, se puede extrapolar los resultados a empresas de mejor organización y estabilidad, con resultados más óptimos. Apoyándose en métodos de aprendizaje grupal y organizacional, desarrollados recientemente bajo estas aplicaciones y las neurociencias que validan la existencia de una “relación positiva entre la inteligencia emocional de las personas y la satisfacción vital de las mismas, que por ende al estar más satisfechos con todos los aspectos de su vida, están también satisfechos con sus relaciones y trabajos”, como lo indican “Judge, y Watanabe” (1993).

Establecer el impacto que tiene la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa constructora Orthon SRL es, de alguna manera innovadora, porque permitirá a largo plazo una mayor integración de los trabajadores con los valores y visión de la empresa, y fundará las bases de una nueva dinámica en la gestión de personal, que se da en otras empresas trasnacionales como Google, Amazon y otras desde los años 80.

Denise Hurtado, CEO de BPO Center, destacó que “los colaboradores se sienten más satisfechos (84,1%) cuando su propósito y las tareas que realiza, (cuando se sienten reconocidos) ayuda a alcanzar los objetivos de su área y empresa” (Hurtado, 2019). Razón por la que los resultados y conclusiones de la investigación se consideran de utilidad para la empresa que constantemente surca las adversidades de las crisis económicas, sociales, estructural y políticas. Asimismo, serán un aporte para otras empresas.

Se ha demostrado también que “las personas con altas capacidades emocionales tienden a sentir una mayor satisfacción laboral y tienen más facilidad para controlar sus temperamento en situaciones adversas” (Perea, Sanchez y Fernandez-Berrocal, 2008) dado que se ha confirmado que las personas con mayor regulación emocional, tienen mayores competencias de inteligencia emocional inter e intrapersonales, por lo que también presentan mayores puntuaciones en satisfacción laboral, Por estas consideraciones, asimismo, justifican la pertinencia del presente estudio.

El adoptar una visión humana óptima, permitirá a la empresa incrementar la salud de los trabajadores, las buenas relaciones, un mayor compromiso y por ende mayor desempeño. Lo que permitirá a la organización a futuro, una vez conocido el valor y trascendencia de la inteligencia emocional en sus funcionarios, fortalecer el nivel de satisfacción de su personal por medio de trabajar las habilidades de inteligencia emocional, y en lo posible estimular la gestión de motivación y retribución emocional, dado que reconocen el valor humano y personal capacitado con el que cuentan.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1. CRITERIO EPISTEMOLOGICO**

Este trabajo de investigación en su afán de proponer y socializar nuevas formas de conocimiento científico funda sus bases en la naturaleza de la realidad de su objeto, próximo a la hipótesis ontológica, propia del paradigma positivista. Dicha realidad, como tal, debe ser la misma para cualquier observador; por lo que el conocimiento se creará según el principio de objetividad: la observación del sujeto no modifica la naturaleza del objeto. La aceptación del principio de objetividad supone asumir que la realidad está sometida a leyes invariables, que afectan al comportamiento de los actores. Donde es necesario definir qué significado tienen para el investigador los conceptos claves en la formulación de la tesis, los cuales se obtienen identificando las relaciones causa-efecto. Este método consiste en obtener leyes y teorías universales mediante el uso de la inducción, a partir de las cuales se obtienen predicciones y explicaciones de los fenómenos observados a partir de la deducción.

Específicamente, dicha visión epistemológica, permite desarrollar una investigación descriptiva correlacional, tomando en cuenta la integración de sus variables. Que permite mediante el análisis sistémico y teórico de la psicología positiva y las neurociencias, observar cómo la satisfacción laboral de un trabajador es influenciada por su inteligencia emocional.

Análisis que permitirá al investigador conocer de múltiples realidades subjetivas, profundizar en su significado, crear riqueza interpretativa y una amplitud de conocimientos, percepciones y experiencias, que generará entendimiento, dirigido a la comprensión de las experiencias de los participantes.

## 2.2. INTELIGENCIA Y EMOCION

Para hablar sobre la inteligencia emocional y su importancia como concepto relativamente nuevo, debemos remitirnos a sus orígenes, haciendo referencia a las definiciones y especificaciones de inteligencia y emociones.

Si bien las definiciones sobre inteligencia pueden variar considerablemente, las conceptualizaciones actuales tienden a sugerir que la inteligencia implica el nivel de habilidad para:

- El aprendizaje: adquisición, retención y uso adecuado del conocimiento. Componente importante de la inteligencia.
- La identificación de problemas: para emplear el conocimiento, las personas deben ser capaces de reconocer los posibles problemas en el entorno que se van a abordar.
- La resolución de problemas: los individuos deben ser capaces de utilizar sus conocimientos para encontrar una solución útil a un problema que han identificado en su entorno.

La inteligencia es la capacidad cognitiva de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas y parece estar ligada a funciones mentales como percepción y memoria, involucrando diferentes habilidades mentales las cuales incluyen la lógica, atención, razonamiento, resolución de problemas y planificación.

Por ello la inteligencia se puede definir como el conjunto de habilidades cognitivas generales de resolución de problemas, pensamiento abstracto y razonamiento, como una habilidad mental la cual involucra la capacidad de comprender ideas complejas, de adquirir conocimiento, además, de la capacidad de aprender de la experiencia y adaptarse a un entorno cambiante, que implica la percepción de relaciones y analogías, el cálculo, el aprendizaje rápido, la memoria mecánica, la destreza espacial y matemática, entre otras. (Gardner, 1983)

Es importante mencionar que en los primeros años de vida las medidas de inteligencia pueden ser más universales: la edad a la que empezamos a hablar, a andar, a comer por uno mismo.

Pero, a medida que crecemos, los diferentes ambientes favorecen el desarrollo de habilidades distintas (si yo nací en una ciudad los requerimientos del ambiente no serán iguales que si hubiese nacido en el campo, es decir las habilidades que se desarrollen en mí varían según el contexto ambiental y sociocultural). “Cambios de ambiente pueden conducir a cambios de cociente de inteligencia, tal como indican los resultados de programas educativos para deficientes mentales y para niños acogidos en hospicios” (Horacio, 2002).

El psicólogo “Louis L.Thurstone” (1967 ) ofreció una teoría diferente de la inteligencia. En lugar de ver la inteligencia como una habilidad única y general, la teoría de Thurstone se centró en siete habilidades mentales primarias diferentes. Las habilidades que describió incluyen:

- Comprensión verbal
- Razonamiento
- Velocidad de percepción
- Habilidad numérica
- Fluidez verbal
- Memoria asociativa
- Visualización espacial

Por ello en la actualidad, algunos autores han señalado incluso, la inutilidad del concepto de inteligencia y han propuesto centrarse en el estudio de las habilidades específicas que utilizamos para mantenernos en nuestros respectivos ambientes.

Uno de ellos es “Howard Gardner” (1995), en su teoría indica que la persona tiene por lo menos ocho inteligencias diferentes. Cuantificadas por parámetros cuyo cumplimiento les da tal definición. Por ejemplo: tener una localización en el cerebro, poseer un sistema simbólico o representativo.

Los tipos de inteligencias múltiples que indica Howard Gardner son los siguientes:

**INTELIGENCIA MUSICAL**, es la capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. Está presente en

compositores, directores de orquesta, críticos musicales, músicos y oyentes sensibles, entre otros.

**INTELIGENCIA CORPORAL-CINESTÉSICA**, es la capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos, y la facilidad en el uso de las manos para transformar elementos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, como así también la capacidad cinestésica y la percepción de medidas y volúmenes. Se manifiesta en atletas, bailarines, cirujanos y artesanos, entre otros.

**INTELIGENCIA LINGÜÍSTICA**, es la capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Incluye la habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje (la retórica, la mnemónica, la explicación y el metalenguaje). Un alto nivel de esta inteligencia se ve en escritores, poetas, periodistas y oradores, entre otros.

**INTELIGENCIA LÓGICO-MATEMÁTICA**, es la capacidad para usar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Un alto nivel de esta inteligencia se ve en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros.

**INTELIGENCIA ESPACIAL**, es la capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recrearlas, transformarlas o modificarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica. Está presente en pilotos, marinos, escultores, pintores y arquitectos, entre otros.

**INTELIGENCIA INTERPERSONAL**, es la capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Incluye la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas y la habilidad para responder. Está presente en actores, políticos, buenos vendedores y docentes exitosos, entre otros.

**INTELIGENCIA INTRAPERSONAL**, es la capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir su propia vida. Incluye la autodisciplina, la autocomprensión y la autoestima. Se encuentra muy desarrollada en teólogos, filósofos y psicólogos, entre otros.

INTELIGENCIA NATURALISTA, es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente, objetos, animales o plantas, tanto del ambiente urbano como suburbano o rural. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno. La poseen en alto nivel la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros.

Por su parte las emociones en esencia, constituyen un impulso que moviliza a la acción. La propia raíz etimológica de la palabra da cuenta de ello, pues el latín “movere” significa moverse en sus sinónimos y el prefijo “e” denota un objetivo. La emoción, entonces, desde el plano semántico, significa “movimiento hacia”, y basta con observar a los animales o a los niños pequeños para encontrar la forma en que las emociones los dirigen hacia una acción determinada, que puede ser huir, chillar o recogerse sobre sí mismos. Cada uno viene equipado con unos programas de reacción automática o una serie de predisposiciones biológicas a la acción. Sin embargo, las experiencias vitales y el medio en el cual les haya tocado vivir irán moldeando con los años ese equipaje genético para definir las respuestas y manifestaciones ante los estímulos emocionales que se den. La emoción es una sensación biológica, que permite reconocer que se está aún vivo, es un estado no cognitivo que se experimenta, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos, fisiológicos y endocrinos de origen innato activados por la experiencia, adaptando el organismo a lo que los rodea, ya que es un estado que sobreviene súbita y bruscamente en forma de crisis más o menos violenta, que involucra un conjunto de condiciones, actitudes y creencias sobre el mundo, lo llevan a evaluar una situación concreta y por tanto influye en el modo en que se percibe dicha situación. “Cada individuo experimenta una emoción de forma particular dependiendo de sus experiencias anteriores de aprendizaje” (Goleman, Inteligencia Emocional, 1996).

Existen 10 emociones básicas las cuales se dividen en primarias, básicas o universales y secundarias, complejas y sociales. Aquí solo serán nombradas:

**CURIOSIDAD:** Sensación que lleva a la exploración y aprendizaje. Motiva la adaptación a espacios o nuevas conductas que permitan a la persona o animal a sobrevivir.

**ADMIRACIÓN:** Sensación de un respeto y querer llegar a ser igual. Motiva un modelo a alcanzar.

**SEGURIDAD:** Sensación de estar a salvo, confortables y cómodos. Induce a reconocer lo que nos da paz.

**ALEGRÍA:** Sensación de euforia, plenitud y gozo. Induce a reproducir sucesos agradables.

**SORPRESA:** Se deriva de una situación o acontecimiento que se presenta sin ser esperada. positiva negativa o neutra. Orienta frente a la nueva situación.

**MIEDO:** Alteración del ánimo que produce angustia ante un peligro o un perjuicio ya sean reales o imaginarios. Motiva la Protección propia o de extraños.

**ENFADO O IRA:** Frustración provocada por la percepción de un obstáculo, ofensa o molestia. Provoca cambios o alteraciones repentinas.

**ASCO:** incomodidad por algo que produce molestia o desagrado. Produce rechazo hacia aquello que tenemos delante o se piensa inapropiado.

**CULPA:** Angustia por creer que se ha cometido una falta. Motiva a enmendar los errores.

**TRISTEZA:** Desasosiego, vacío, decaimiento y privación generadas por una pérdida. Motiva hacia una nueva reintegración personal.

Asimismo, con el neocórtex emergió en nosotros la capacidad de tener sentimientos sobre nuestros sentimientos, inducir emociones o inhibir las pasiones. “Razón que motivó de sobremanera a la psicología positiva, en conocer las mejores formas de reconocer las emociones y trabajarlas mediante una razón coherente y equilibrada” (Goleman, *Inteligencia Emocional*, 1996).

### **2.3. DEFINICION DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El asiento teórico inmediato sobre el cual se construyó el concepto de Inteligencia emocional se remonta a la obra del psicólogo estadounidense Gardner (1983). Gardner fue el teórico que introdujo el revolucionario concepto de Inteligencias Múltiples en la publicación de su libro “*Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*”, donde postulaba que las personas

tienen por lo menos ocho tipos de inteligencias ya mencionadas, dejando de lado la tradicional concepción de una inteligencia global o única. En su capítulo sobre las inteligencias personales se aproxima al concepto de inteligencia personal indicando que dentro de las inteligencias personales se subsumían dos tipos de inteligencias; la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal. Estos dos tipos de inteligencia darían los cimientos sobre los que posteriormente se articularía el concepto de inteligencia emocional. Al respecto menciona: “El conocimiento intrapersonal permite a uno descubrir y simbolizar conjuntos complejos y altamente diferenciados de sentimientos” y también refiere: “La inteligencia interpersonal permite leer las intenciones y deseos de muchos otros individuos, y potencialmente, de actuar con base en este conocimiento” (Gardner, 1983). Bajo estos elementos se empezaron a estructurar lo que ahora se conoce como Inteligencia Emocional y varios teóricos fueron los que posteriormente lo abordaron dándole connotaciones distintas, pero nunca desviándose de su esencia principal.

A partir del crecimiento de la concepción de Inteligencia Emocional, fueron apareciendo modelos de comprensión de diferente corte en Inteligencia Emocional y junto con estos modelos obviamente conceptos precisos que buscan especificar el tenor de su mirada científica.

En primer lugar, Salovey y Mayer (1997) definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamientos y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y del ambiente”.

Después de este concepto cinco años más tarde Goleman (1996) acuñó el siguiente concepto: “Inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.” *dominar esa capacidad que señaló Aristóteles de enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto.*

Y por último Baron, R., y Byrne, D. (2005) definen la inteligencia emocional a través de cinco grandes factores de personalidad los cuales a su vez tienen tres subfactores cada uno, y la definen “como la variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de cada persona para que logre con éxito el manejar las exigencias y presiones del entorno que lo rodean”.

### 2.3.1. Modelos de inteligencia emocional

En la última década del siglo pasado, pensadores de las emociones han desarrollado tres modelos de IE basándose en tres perspectivas: habilidades, competencias, y personalidad.

El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad fue desarrollado por Mayer y Salovey (1997). Éste concibe a la Inteligencia Emocional como: “una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz”.

Para el estudio se ha tomado la definición de Mayer y Salovey (1997) como un conjunto de habilidades interrelacionadas relativas a la capacidad de percibir con precisión, evaluar y expresar emociones; la capacidad de acceder y / o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento; la capacidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional; y la capacidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.

Mayer y Salovey conceptualizaron la IE compuesta de cuatro dimensiones distintas:

1. *Valoración y expresión de la emoción en el yo (autoevaluación emocional [SEA])*. Esto se relaciona con la capacidad del individuo para comprender sus emociones profundas y poder expresar estas emociones de forma natural. Las personas que tienen una gran habilidad en esta área sentirán y reconocerán sus emociones mucho antes que la mayoría de las personas.
2. *Valoración y reconocimiento de la emoción en los demás (valoración emocional de los demás [OEA])*. Esto se relaciona con la capacidad de las personas para percibir y comprender las emociones de las personas que las rodean. Las personas que tienen esta capacidad alta serán mucho más sensibles a los sentimientos y emociones de los demás, además de leer sus mentes.
3. *Regulación de la emoción en el yo (regulación de la emoción [ROE])*. Esto se relaciona con la capacidad de las personas para regular sus emociones, lo que permitirá una recuperación más rápida de la angustia psicológica.

4. *Uso de la emoción para facilitar la actuación (uso de la emoción [UOE])*. Esto se relaciona con la capacidad de las personas para hacer uso de sus emociones dirigiéndolas hacia actividades constructivas y desempeño personal.

En el modelo de las Competencias Emocionales o Inteligencia Emocional, Goleman (1995) definió la IE como “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones”. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás:

1. Autoconocimiento

Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Dar nombre a lo que se siente. Autoevaluación precisa. Conocer las propias fuerzas y sus límites. Confianza en uno mismo.

2. Autorregulación

Auto control, motivación, alcanzar metas, actitud positiva, control de emociones que perturban, adaptabilidad, disposición para aprovechar oportunidades.

3. Empatía

Comprender a los demás, reconocer por lo que están pasando, escucha activa, reconoce lenguaje no verbal, compasión.

4. Habilidades sociales

Colaborar, influenciar positivamente, comunicación asertiva, manejo de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, catalizar cambios, establecer vínculos.

Y por último el modelo de personalidad de Baron, R., y Byrne, D. (2005), define que “La inteligencia socioemocional es un conjunto de competencias y habilidades que determinan cuan efectivamente los individuos se entienden, comprenden a los otros, expresan sus emociones y afrontan las demandas de la vida cotidiana”, por medio de los siguientes cinco factores:

1) Percepción de uno mismo

- Autoconcepto
- Autoconciencia emocional
- Autorrealización

2) Expresión de uno mismo

- Asertividad
  - Expresión emocional correcta y adecuada
  - independencia
- 3) Componente interpersonal
- Empatía
  - Relaciones interpersonales
  - Responsabilidad social
- 4) Toma de decisiones
- Resolución de problemas
  - Contrastar la realidad
  - Control de impulsos
- 5) Manejo de estrés
- Flexibilidad
  - Tolerancia al estrés
  - Optimismo

### 2.3.2. Inteligencia emocional en las empresas

Daniel Goleman (2012) en su libro “La inteligencia Emocional en la Empresa” afirma que la inteligencia emocional en las empresas se mide a través de las capacidades aprendidas, basada en la inteligencia emocional que Goleman llama aptitud emocional.

Las que agrupa en dos grandes categorías; aptitudes que determinan el dominio de uno mismo, aptitud personal:

- Autoconocimiento
- Autorregulación

Y las aptitudes que determinan el manejo de las relaciones, aptitud social:

- Empatía
- Habilidades sociales

Estas aptitudes fueron desarrollándose en los más antiguos centros cerebrales de la emoción, los cuales albergan también habilidades necesarias para manejarnos efectivamente y para la destreza social. Estas habilidades se basan en la herencia evolutiva destinada a la supervivencia y adaptación.

Por lo que indica que tales competencias en su óptimo gobierno permitirán, en un entorno laboral conservar las siguientes consecuencias:

- Conexiones personales de alto valor
- Análisis social que genere valor agregado a la empresa
- Negociar soluciones
- Organizar grupos
- Promover el liderazgo a todo nivel profesional

Este modelo en las organizaciones formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Esta perspectiva en las empresas está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

Las aptitudes humanas basadas en inteligencia emocional pueden ayudar, no solo a competir, sino también a alimentar la capacidad de aprender a encontrar placer y hasta gozo en el trabajo.

## 2.4. PSICOLOGIA POSITIVA

La psicología positiva (PP) es un término reintroducido por “Martin Seligman” (introducido originalmente por Maslow en 1954, en su libro *Motivación y Personalidad*) en su discurso inaugural como presidente de la Asociación Americana de Psicología en 1998, en el cual hizo una llamada a la comunidad científica a enfocarse sobre todo, en el estudio científico de las fortalezas, el bienestar, el funcionamiento óptimo y la realización de todo el potencial de las personas (Seligman, Steen, T. A., Park, N., y Peterson, C., 2005). A partir de ahí, la psicología positiva ha crecido sustancialmente en tamaño, alcance, impacto y amplitud, volviéndose un campo valioso por derecho propio (Rusk, y Waters , 2013).

“La psicología positiva, como sub disciplina de la psicología, estudia lo que hace que la vida merezca ser vivida. Es el análisis de lo que va bien en la vida, desde el nacimiento hasta la muerte” (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Cabe mencionar que, si bien la psicología positiva centra su interés en el estudio del bienestar y la felicidad, no se reduce únicamente a eso, sino que también aborda otros aspectos positivos del ser humano como las cualidades positivas o las fortalezas del carácter (p.ej.: altruismo, la resiliencia y la valentía).

“Esta perspectiva surge como un intento de adoptar una mirada más amplia respecto a las potencialidades, motivaciones y capacidades humanas” (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012) y, complementar, de este modo, con un modelo preventivo basado en las fortalezas de las personas.

Con esto se dejó de lado dos de las tres misiones que se había propuesto la psicología, esto es, ayudar a las personas a tener una vida más productiva y satisfecha, e identificar y promover el talento, prevaleciendo, en su lugar, solo una, curar la enfermedad mental. (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000) En consecuencia, este floreciente campo ha tenido como propósito contribuir a una comprensión científica más completa y equilibrada de la experiencia humana y transmitir lecciones valiosas acerca de cómo construir una vida feliz, saludable, productiva y significativa. Cabe aclarar que la psicología positiva no pretende reemplazar a la psicología

tradicional, sino complementarla, mediante la ampliación de los temas de legítimo estudio, con el objetivo de obtener una descripción completa y equilibrada de la condición humana. (Park, Peterson y Sun, 2013) La psicología positiva tampoco desconoce el valor de lo negativo, pues se ha reconocido que tanto positividad como negatividad son necesarias para el funcionamiento óptimo.

“La psicología positiva, y sus aplicaciones en diferentes ámbitos, tampoco constituye un descubrimiento de la importancia de lo positivo, ni un cambio de enfoque o paradigma, sino un énfasis renovado en la importancia de lo positivo” (Hervás, 2009). Es así que, la contribución de la psicología positiva ha sido abogar por que tópicos (p.ej., las emociones positivas, la buena vida, el bienestar y la salud, el buen carácter), previamente estudiados por otras disciplinas (p.ej., filosofía, sociología médica), y corrientes dentro de la psicología (p.ej., psicología humanista), sean dignos de constituirse en corriente principal de investigación científica. Por consiguiente, la psicología positiva no comienza como un campo de investigación pequeño y aislado, sino que altamente multidisciplinario desde un principio, destacando la notable escalada de esfuerzos hecha por los fundadores de la psicología positiva para legitimar y promover la investigación en funcionamiento positivo (Rusk, y Waters , 2013). Vale decir, el inicio de la psicología positiva estuvo marcado por el compromiso por reunir y trabajar en la literatura previa sobre temas positivos; no hubo dogmas sobre emociones positivas, optimismo o cualquier otro rasgo.

Como se había señalado, la psicología positiva tiene una gran variedad de precursores provenientes de la psicología que encarna los esfuerzos para comprender mejor el bienestar y el funcionamiento psicológico saludable. Waltamn (2013) proporciona una revisión de los exponentes más notables, a saber, Goldstein (1939/1995) con la teoría orgánica; Jahoda (1958) con su propuesta sobre las dimensiones de la salud mental positiva; Shoben (1957) sobre personalidad normal; Erikson (1950) sobre las etapas del desarrollo psicosocial epigenética y normativa; Rogers (1963) sobre el funcionamiento pleno de la persona; Maslow (1968) sobre la naturaleza de la motivación y la autoactualización (autorrealización, o desarrollo de pleno de fortalezas y talentos); Berlyne (1954) sobre curiosidad; Marcia (1966) sobre formación de identidad; Deci (1975) sobre motivación intrínseca; Bandura (1977a) sobre autoeficacia; Harter

(1975) sobre dominio (maestría); Csikszentmihalyi (1975) sobre flow. La década de 1980 vio la publicación de la revisión pionera de la literatura de bienestar subjetivo de Diener (1984) y las primeras publicaciones de Ryff (1989) sobre el bienestar psicológico; Emmons (1986) con su investigación sobre los esfuerzos personales; y los estudios de Tesser (1988) sobre autoevaluación. Todos estos programas de investigación, así como muchos otros, establecieron que era posible llevar a cabo investigaciones rigurosas de los conceptos de la psicología positiva.

El campo de la psicología positiva, a nivel subjetivo, se refiere a las experiencias subjetivas valoradas, tales como, bienestar, alegría y satisfacción (en el pasado); fluir -flow- y felicidad (en el presente); esperanza y optimismo (para el futuro). A nivel individual, alude a los rasgos individuales positivos, tales como, capacidad de amar, vocación, perseverancia, perdón, originalidad, visión de futuro, espiritualidad, talento y sabiduría. A nivel grupal, considera las virtudes cívicas y las instituciones positivas: responsabilidad, altruismo, moderación, tolerancia, ética de trabajo (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000) .

En el campo laboral, la psicología positiva tiene su importancia, porque la mayoría de los adultos emplean una cantidad significativa de tiempo en la interacción con otras personas en ese dominio, el lugar de trabajo es un contribuyente importante para el bienestar individual, particularmente porque ofrece el potencial de relaciones beneficiosas (Diener y Seligman, 2002). En la última década, ha recibido cada vez más atención la investigación sobre relaciones positivas en el trabajo, campo desarrollado por la psicología positiva y la psicología ocupacional positiva, el cual está dedicado a analizar las relaciones en el trabajo, considerándolas como una fuente básica de satisfacción vital, enriquecimiento, desarrollo y crecimiento personal para las personas; a su vez, amplía el foco psicosocial al reconocer que ciertas pautas de relaciones son más generadoras, enriquecedoras y potenciadoras que otras (Alcover, 2016). El enfoque de las relaciones positivas en el trabajo presta atención a todo tipo de estados que tienen un beneficio mutuo para los involucrados. Estas relaciones se pueden dar entre dos o más miembros de una organización que se relacionan o están conectados de alguna forma (Alcover, 2016)

Si bien estas cuatro áreas (experiencias subjetivas positivas, rasgos individuales positivos, relaciones positivas, instituciones positivas) dan cuenta de los temas esenciales dentro del campo de la psicología positiva, éstas no se consideran exhaustivas (Hervás, 2009).

Ahora bien, las personas pueden ser felices o estar contentas aun en la ausencia del buen carácter, y el buen carácter puede funcionar en contra del contexto interpersonal e institucional, aunque las personas alcanzan su mejor estado cuando las instituciones, las relaciones, los rasgos y las experiencias convergen.

#### 2.4.1. Psicología Positiva en las Organizaciones (P.O.P.)

Desde su introducción formal, “la psicología positiva ha influenciado diversas áreas de la psicología, entre ellas la organizacional” (Rusk, y Waters , 2013), y con ello el trabajo de los psicólogos ocupacionales y organizacionales (Wright y Quick, 2009) constituyéndose, hoy en día, en una alternativa para mejorar las organizaciones (Salanova, Llorens, Acosta y Torrente, 2013).

Esta influencia en el área del trabajo y de las organizaciones se ha concretado en los enfoques de la psicología positiva en el trabajo, bajo el término genérico psicología organizacional positiva (Positive Organizational Psychology, POP), no obstante, la psicología positiva aplicada al área organizacional también se ha estudiado bajo otras denominaciones, tales como, psicología positiva en el trabajo (positive psychology at work), lugar de trabajo positivo (positive workplace) y organización positiva (positive organization) (Donaldson y Ko, 2010). La psicología organizacional positiva se entiende como “el estudio científico de las experiencias subjetivas positivas y rasgos positivos en el lugar de trabajo, así como las organizaciones positivas, y su aplicación para mejorar la efectividad y calidad de vida en las organizaciones” (Donaldson y Ko, 2010).

Ahora bien, la psicología organizacional positiva se considera un término general y amplio que engloba, al menos, dos corrientes de investigación empírica, consideradas como los enfoques positivos en el lugar de trabajo, a saber, el conocimiento organizacional positivo (Positive Organizational Scholarship, POS) y el comportamiento organizacional positivo (Positive Organizational Behavior, POB). Ambos tienen en común el estudio de la vida laboral y las organizaciones mediante un acercamiento positivo, con un fuerte énfasis en el lugar de trabajo y la consecución de resultados laborales (Donaldson y Ko, 2010).

Es menester decir que, el conocimiento organizacional positivo no representa una teoría única, sino que se enfoca sobre dinámicas que son frecuentemente descritas por palabras como excelencia, prosperidad, florecimiento, abundancia, resiliencia o virtuosidad (Cameron, Dutton y Quinn, 2003), vale decir, en dinámicas positivas que permiten a las organizaciones, unidades y sus miembros prosperar y florecer, además de facilitar un rendimiento excepcional individual y organizacional (Donaldson y Ko, 2010).

Recientemente, Luthans y Youssef-Morgan (2017) señalaron que el conocimiento organizacional positivo es un “concepto general” que integra una variedad de perspectivas científicas positivas, incluidos los rasgos, estados, procesos, dinámicas y resultados positivos, todos los cuales son relevantes para las organizaciones. Específicamente, la investigación sobre conocimiento organizacional positivo abarca: atributos individuales positivos, emociones positivas, fortalezas y virtudes, relaciones positivas, prácticas positivas de recursos humanos, prácticas organizacionales positivas, liderazgo y cambio positivo, una visión positiva sobre problemas y desafíos, y expansión del conocimiento organizacional positivo. A su vez, los autores aclaran que, el conocimiento organizacional positivo no desconoce el valor de la negatividad y de los constructos negativos. Sin embargo, similar a la psicología positiva, y otras perspectivas positivas, reconoce que la positividad y la negatividad sirven a funciones únicas y diferentes, representado constructos y procesos distintos, en lugar de ser los extremos opuestos de un continuo.

Tal como se mencionó anteriormente, mientras el conocimiento organizacional positivo es un concepto general, el campo del comportamiento organizacional positivo se enfoca en constructos positivos mucho más específicos. No obstante, el comportamiento organizacional positivo puede representar una perspectiva bajo el paraguas del conocimiento organizacional positivo (Luthans y Youssef-Morgan, 2017).

El comportamiento organizacional positivo representa un enfoque positivo para el desarrollo y gestión de recursos humanos en el lugar de trabajo, vale decir, se refiere a la aplicación de los principios de la psicología positiva a la mejora organizacional. Se define como “el estudio y aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas, que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas eficazmente para mejorar el rendimiento en los contextos laborales actuales” (Luthans y Youssef-Morgan, 2017).

El foco del comportamiento organizacional positivo está dirigido a recursos psicológicos positivos tipo estado que son relativamente maleables y, por tanto, susceptibles de cambio. Específicamente, pone un fuerte énfasis en recursos individuales, tales como, esperanza (hope), autoeficacia (efficacy), resiliencia (resilience) y optimismo (optimism), que se conocen bajo el acrónimo de HERO por sus nombres en inglés, los cuales contribuyen al florecimiento y rendimiento individual (Meyers, van Woerkom y Bakker, 2013). Estos recursos fueron seleccionados como capacidades psicológicas positivas debido a que: a) están basados en la teoría y en la evidencia, por lo que son susceptibles de estudio científico; b) son constructos primarios en psicología positiva, comportamiento organizacional positivo, conocimiento organizacional positivo y otras fuentes de investigación positiva; c) deben ser medidos de manera válida y confiable; d) deben estar abiertos al desarrollo y gestión; y e) deben estar relacionados con actitudes y comportamientos positivos, y criterios de desempeño medibles (Luthans y Youssef-Morgan, 2017). Cabe agregar que, cuando estos cuatro constructos se combinan conforman un constructo nuclear de orden superior, basado en las características comunes y únicas de los constructos de primer orden, el cual se denomina capital psicológico.

Las características del capital psicológico se basan, por una parte, en la Teoría de Ampliación y Construcción de emociones positivas (Fredrickson, 2001), la cual señala que la positividad (emociones positivas) puede construir reservas de recursos físicos, intelectuales, psicológicos y sociales que se pueden aprovechar cuando sea necesario (en futuros momentos de crisis); y en los modelos de recursos integrados, concretamente la Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 2002), cuyo concepto de “caravana de recursos” aporta una de las características más distintivas del capital psicológico, esto es, que los recursos psicológicos pueden viajar juntos e interactuar sinérgicamente para producir manifestaciones diferenciadas en el tiempo y en todos los contextos. Cabe señalar que la teoría de Fredrickson también se puede situar dentro de los modelos integrados de recursos. Tanto el conocimiento organizacional positivo como el comportamiento organizacional positivo tienen en común los principios de la psicología positiva, están situados en el contexto del lugar de trabajo y enfatizan la importancia del método científico en el desarrollo del conocimiento (Donaldson y Ko, 2010).

Es menester mencionar el caso de la psicología de la salud ocupacional positiva (Positive Occupational Health Psychology, POHS), campo reciente que surge a partir de la noción integral de salud, de la psicología positiva, y de la psicología organizacional positiva (concretamente, del comportamiento organizacional positivo y del conocimiento organizacional positivo (Salanova, Llorens, Acosta y Torrente, 2013).

La psicología de la salud ocupacional positiva nace de la necesidad de encargarse de los aspectos positivos de la salud, dejados en gran medida de lado por la psicología de la salud ocupacional, la cual se había inclinado al estudio de la enfermedad. Este foco en el lado positivo del trabajo se relaciona con la necesidad de complementar el modelo negativo tradicional con un modelo de bienestar en el contexto de las organizaciones. Es así que, la psicología de la salud ocupacional positiva promueve la salud en el trabajo y examina cómo ciertos fenómenos positivos (contextos, recursos personales) pueden ser utilizados para protegerse contra los riesgos laborales (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012). En consecuencia, la psicología de la salud ocupacional positiva ha planteado dentro de sus objetivos el describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en las organizaciones, así como amplificar y potenciar el

bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional (Salanova, Llorens, Acosta y Torrente, 2013).

La psicología de la salud ocupacional positiva se define como “el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de las organizaciones saludables” (Salanova et al., 2013, p. 23).

#### 2.4.2. Psicología Organizacional Positiva y su relación con la inteligencia emocional

Para la psicología organizacional positiva la inteligencia emocional significa: manejar las emociones de modo tal que sean expresadas adecuadamente y con efectividad, permitiendo que las personas trabajen juntas sin roce en busca de una meta en común. Si utilizamos nuestra inteligencia emocional tanto desde el punto de vista personal como en el mundo laboral conseguiremos una mayor focalización y nos sentiremos más comprendidos. (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000)

Estudios han demostrado que no siempre los sujetos con un coeficiente intelectual elevado son los que obtienen mayores logros en su vida profesional y personal, sino que estos dependen significativamente de los niveles de inteligencia emocional que envuelven aptitudes aprendidas como: autoconocimiento, seguridad en uno mismo, el autocontrol, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficiencia. Adicionalmente, la capacidad emocional de los individuos está ganando un mayor crédito en la toma de decisiones, la negociación, la solución de problemas, la adaptación a cambios organizacionales y a la construcción de relaciones laborales favorables.

La administración de la inteligencia emocional en la empresa resulta beneficiosa, por cuanto este concepto se relaciona con situaciones claves. Por un lado, se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral, real de la vida laboral y en el desarrollo un buen nivel de

satisfacción laboral, hoy en día se busca encontrar la solución a los problemas a través del manejo adecuado de las emociones del individuo, la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal. Así se encuentra hoy entre las organizaciones mejor equipadas para sobrevivir y prosperar en los años cada vez más turbulentos que se avecinan.

## **2.5. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN PSICOLOGIA**

En 1945, la Asociación Americana de Psicología (APA) creó la división de Psicología Industrial y de Negocios, denominación que fue cambiada por la Psicología Organizacional y del Trabajo en 1970. Donde Michael G. indica que las actividades del profesional de la Psicología Organizacional y del Trabajo se basan en la aplicación de teorías psicológicas y tienen como objetivo explicar y favorecer tanto la efectividad de la conducta humana en el lugar de trabajo, como la efectividad de la organización. (AAmodt, 2010) Por ejemplo, principios de aprendizaje se emplean para desarrollar programas de entrenamiento y planes de incentivos, principios de psicología social se usan para formar grupos humanos y comprender conflictos entre sus miembros y principios de inteligencia emocional y neurociencias, se aplican para motivar el rendimiento y aumentar la satisfacción laboral, por medio del comportamiento organizacional.

Para ello la psicología organizacional crea una estructura y una cultura organizacional para motivar el buen desempeño de los empleados, brindando información necesaria, proporcionando condiciones adecuadas que les brinde seguridad y un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio. Temas como: liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo de conflicto, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de una organización, son fundamentales para el logro de estos objetivos.

Para autores como Robbins y Judge (2017) el comportamiento organizacional se define como “Un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo

común de conocimiento. Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura”, en las siguientes dimensiones:

Variables dependientes:

- Productividad
- Ausentismo
- Rotación
- Condiciones que se apartan de las normas de comportamiento en el trabajo
- Responsabilidad social
- Satisfacción en el trabajo

Variables independientes:

- A nivel del individuo
- A nivel del Grupo
- A nivel del sistema de la organización

El CO se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Como el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, satisfacción laboral, desempeño humano y administración.

Para lo cual el CO generó una estructura de estudio y trabajo que va de la variable a nivel individual como entrada humana a la variable a nivel del sistema de la Organización como salida humana. Para efectos del estudio se analizó la dimensión de inteligencia emocional del nivel individual y, del nivel del sistema organizacional, se analizará la dimensión sobre satisfacción laboral.

### 2.5.1. Satisfacción Laboral

Las investigaciones en torno al comportamiento organizacional se han interesado en tres actitudes de las personas: la satisfacción con el trabajo, la participación en el trabajo y el compromiso con la organización. “La satisfacción laboral es definida como el sentimiento

positivo que resulta de la evaluación de las características del trabajo que se desempeña” (Robbins, Stephen P., Judge Timothy., 2017).

Según Hoppock, “existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, tales como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión” (Hoppock, 1935). Herzberg, por su parte, planteó el concepto de “enriquecimiento del puesto”, implicando que los sujetos se sentirían satisfechos si se desempeñaban en trabajos que les permitieran desarrollarse mental y psicológicamente, así como experimentar mayor responsabilidad. Esta idea propició el diseño de métodos para mejorar el trabajo, a fin de mejorar tanto la moral como el desempeño de los individuos (Herzberg, 1967).

En apoyo a la teoría de Herzber, el autor de uno de los libros más reconocidos actualmente en Psicología Organizacional, Michael G. Aamodt (2010) indica que “los trabajadores que tienen una convicción fuerte y consistente sobre su nivel de satisfacción laboral (llamada consistencia afectivo-cognitiva) es más fuerte la relación con su desempeño”. Dado que estos trabajadores basan su satisfacción laboral en la autoevaluación de su satisfacción con la vida y su trabajo, por medio de su estabilidad emocional, autoestima y autoeficacia, considerando por ello que tienen el control de su vida. Las personas que tienden a mostrar emociones positivas, están más satisfechas con su empleo que las personas con tendencias a emociones negativas.

Para Peiró y Prieto (1996), los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajo (diferencias individuales), la remuneración (cubre necesidades), la promoción (nivel de autorrealización), la seguridad del empleo (características del puesto) y por ultimo las condiciones del trabajo.

También será útil a los fines de la presente investigación la distinción que hacen Peiró y Meliá entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con él. En el caso de la satisfacción laboral, se trata de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización, busca la permanencia en la empresa. Entendida la actitud como una predisposición de carácter cognitivo

y afectivo ante las circunstancias, personas y objetos, que desencadena una respuesta comportamental.

Dichas actitudes cumplen con 3 funciones básicas:

- La actitud permite a la persona acercarse al cumplimiento de su objetivo, por lo que tiene una función instrumental.
- Ayuda al individuo a procesar la información del entorno, por lo que tiene una función cognitiva.
- La actitud contribuye a visibilizar las emociones y la escala de valores de la persona, por lo que tiene una función afectiva.

Así mismo Peiró y Prieto (1996) distinguen entre las características del contenido del puesto y las características del ambiente, los aspectos personales del individuo como determinantes de la satisfacción laboral.

Ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar los factores determinantes de la satisfacción laboral, se utilizarán los referentes al contenido y entorno laboral más habitualmente citados. Estos incluyen principalmente los aspectos nombrados por Peiró y Prieto (1996) los cuales recogen las cuestiones relacionadas con la ejecución de la tarea directamente (características intrínsecas, muy cercano al modelo de Hackman y Oldham, 1976, 1980) y las cuestiones materiales y sociales relacionadas con el entorno en el que se desarrolla la tarea (características extrínsecas):

- **Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial** en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.
- **Satisfacción con el ambiente de trabajo** referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación, el apoyo y la amistad o el grado de comunicación organizacional.
- **Satisfacción con las condiciones** de trabajo, referentes al ambiente *físico* y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, otros.
- **Satisfacción con la disponibilidad de feedback** y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, otro, el *estilo de dirección* y liderazgo

predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y *participación* del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas.

- *Satisfacción con las oportunidades de ascenso* y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.

- *Satisfacción con la información, la comunicación* y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión.

- *Satisfacción con los valores y estrategias* de la empresa en general, el modo de gestionar el cambio, el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc., y con la pertenencia a una organización cooperativa.

Para Gibson y Otros ( 1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio Autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

### 2.5.2. Fuentes de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados: el estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas. Por otro lado, está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humanos de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas.

Distintos autores han identificado las fuentes de satisfacción laboral, que se pueden resumir en:

- **Intrínsecas:** tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, las diferencias individuales, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, posibilidad de crecimiento y desafío, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta. La selección del personal suele tener en cuenta la adaptación probable del empleado a su puesto.
- **Retribución e incentivos económicos,** como el sueldo, otras pagas, y no económicos, como el estatus social, la seguridad en el empleo, su cubre o no sus necesidades, expectativas y valores.
- **Sociales,** derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.

### 2.5.3. Consecuencias de la satisfacción laboral

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal).

A continuación, se presentan los hallazgos más recientes sobre tales aspectos.

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar (Ferreira et al., 2006)
- Disminución del ausentismo y de la rotación laboral. Se ha encontrado también una relación positiva entre la satisfacción laboral y la permanencia en el lugar de trabajo.
- Disminución de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral, puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004), sin embargo, postulan que la felicidad en el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos.

#### 2.5.4. Factores de la Satisfacción Laboral (PEIRO Y MELIA)

- ✓ **Satisfacción con su trabajo.** - Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo en cuanto a las características del puesto, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca, si estimula las habilidades del trabajador, en cuanto a los objetivos, metas y producción a alcanzar, que otorgan la posibilidad de crecimiento y desafío. Lo que dependerá de las diferencias individuales.
- ✓ **Satisfacción con la relación con sus compañeros de trabajo.** - Se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, si los compañeros de trabajo también están satisfechos, si son colaboradores y si la empresa estimula una óptima y efectiva relación laboral.
- ✓ **Satisfacción con las condiciones apropiadas del trabajo.** - Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo.
- ✓ **Satisfacción con las recompensas equitativas.** - Se refiere a que si la empresa alcanza sus expectativas en cuanto a cubrir sus necesidades, valores, el grado en que la empresa

cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción, premios y las de formación.

## **2.6. MARCO REFERENCIAL**

### **2.6.1. EMPRESA CONSTRUCTORA ORTHON S.R.L.**

#### *2.6.1.1. Historia*

LA CONSTRUCTORA ORTHON SRL, nace como empresa en enero de 2003 a iniciativa de su actual Gerente General, Ing. José Velásquez, quien decidió establecer un modesto emprendimiento propio, en virtud de haber forjado una notable carrera profesional en instituciones nacionales e internacionales y ser partícipe de obras de gran importancia en el país.

El nombre de la empresa se debe al río Orthon ubicado en el departamento del Beni, sobre el cual se emplazó el puente del mismo nombre, obra diseñada y construida por el Ing. Velásquez.

El capital de inicio de la Constructora no superaba el medio millón de bolivianos. La planta administrativa no superaba las 4 personas y contaban con personal eventual de obra estrictamente necesario y maquinaria mínima requerida para poder afrontar las obras de construcción a las que se accedía en el momento.

Durante los primeros años la empresa Orthon tuvo a su cargo obras de infraestructura menores como ser vías urbanas, remodelaciones y viviendas sociales. Sin embargo, con mucho esfuerzo y responsabilidad demostrada en el campo laboral fue creciendo de manera que se permitía afrontar, retos mayores, con presupuestos y dificultades técnicas mayores. Los años de experiencia en el rubro de la construcción civil le posibilitó a la Constructora Orthon estar presente en proyectos y obras como: carreteras, puentes, edificaciones (públicas y privadas), saneamiento básico, agua potable, presas de gravedad y diques de colas.

Después de 14 años de trabajo ininterrumpido, quienes conforman la empresa se sienten orgullosos de ser parte de ella haberla visto crecer en capacidad y experiencia, encarando proyectos cada vez más ambiciosos como son los puentes vehiculares de luces mayores, carreteras de grandes distancias e inclusive plantas de tratamiento de aguas. El camino recorrido ha sido arduo, pero parece insignificante ante las expectativas y el carácter dinámico de la institución, puesto que la dedicación y la esperanza de seguir sirviendo al desarrollo del país y sus habitantes es grande; cada uno de los ya 30 empleados de ORTHON SRL. seguirá adelante aceptando nuevos retos en aras de desarrollo de Bolivia.

#### *2.6.1.2. Visión*

Ser referentes de solidez, seguridad ambiental y calidad en construcción civil. Queremos llegar a ser una de las empresas de mayor envergadura en el medio, crecer, consolidarnos y generar trayectoria de éxito. Comprometidos siempre con el desarrollo de Bolivia y su gente.

#### *2.6.1.3. Misión*

ORTHON CONSTRUCTORA SRL. sienta sus bases sobre: la planeación estratégica, eficiencia de sus recursos humanos, gestión de la rentabilidad, economía y la celeridad en proyectos de ingeniería civil adecuando las tendencias mundiales, a la cultura boliviana.

Aprovechamos las oportunidades del mercado para dar soluciones competitivas y creativas, construyendo y controlando proyectos civiles como: carreteras, puentes, represas, urbanizaciones, edificios etc.

Proporcionamos valor agregado a nuestros servicios, orientando correctamente el recurso humano, mediante la capacitación continua y contribución al mejoramiento de su calidad de vida procurando progreso en su entorno personal y familiar para incrementar la productividad laboral.

#### 2.6.1.4. *Filosofía empresarial*

La filosofía de la empresa se basa en tres pilares fundamentales:

Eficiencia y compromiso. Trabajamos en construcción civil porque es lo que nos gusta hacer. Y para poder trabajar siempre en este sector, debemos mantener nuestra intachable trayectoria.

Vanguardia tecnológica y empresarial. Siempre estar pendientes de los factores intrínsecos como extrínsecos, que puedan influir en el rumbo que el rubro de la Construcción adopta en el medio.

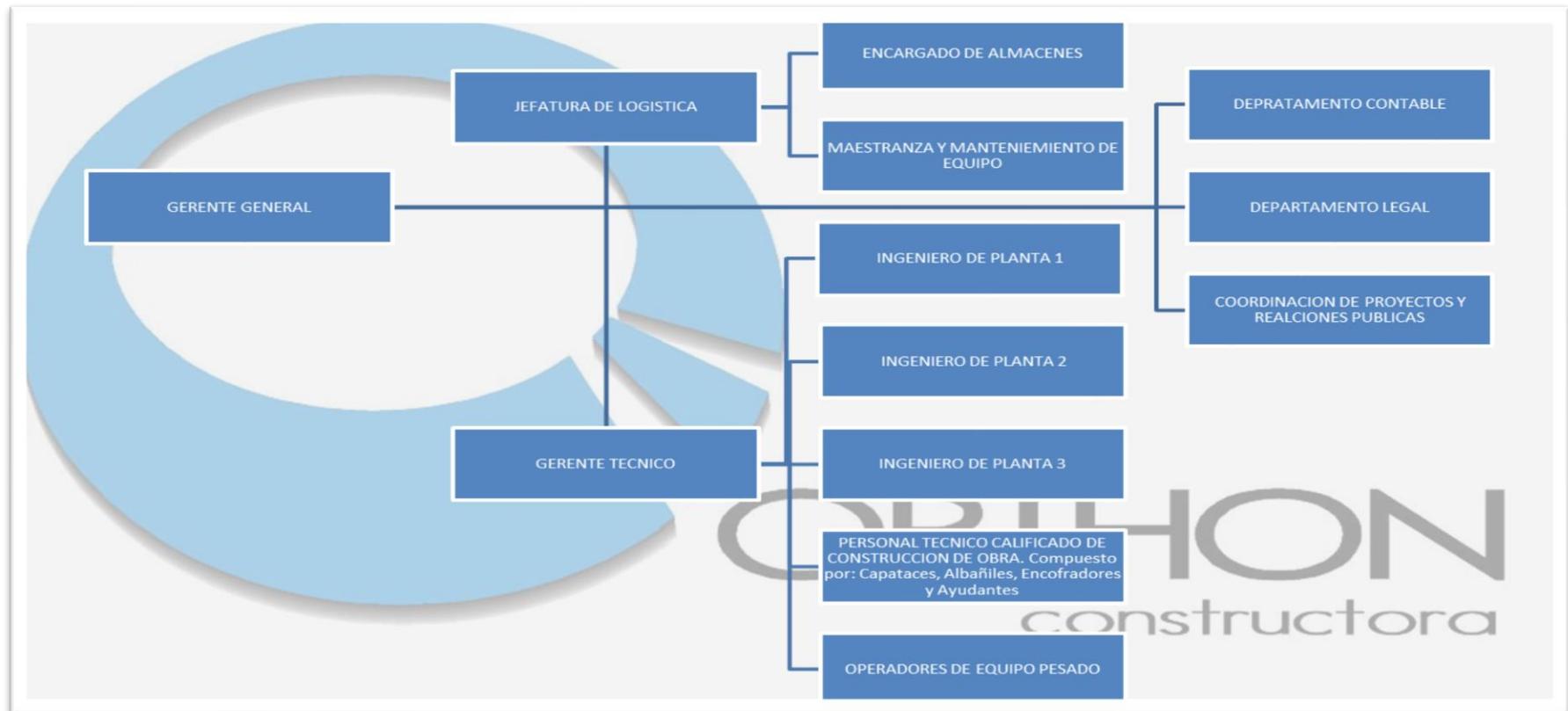
Ambiente Laboral. Es de vital importancia entregarnos a todos en la compañía la placentera experiencia de trabajar con personas comprometidas. Tal experiencia solamente es alcanzable, proveyendo las mejores condiciones a cada uno de los miembros y alcanza a ser una gran familia.

#### 2.6.1.5. *Valores y Principios*

En la CONSTRUCTORA ORTHON SRL se considera que el más grande legado concedido es la patria. La patria que nuestros padres erigieron, es cuna también de nuestras familias y amistades. Bajo este precepto, no existe mayor valor y principio que el ser útiles a nuestro país. Esto implica: la excelencia en el desempeño profesional; un compromiso medioambiental que garantice un desarrollo eco-responsable; y por sobre todo vocación de servicio.

### 2.6.1.6. Organigrama

**Figura 1** Organigrama Empresa Constructora Orthon S.R.L.



**Nota.** Elaborado por el responsable de Recursos Humanos de la empresa Constructora Orthon S.R.L. (2017).

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACION Y DISEÑO DE INVESTIGACION

La presente investigación se centra en el enfoque cuantitativo, que permite evaluar y describir diversos elementos de las variables de investigación, por medio del método deductivo, de diseño no experimental.

Buscó medir la varianza de satisfacción laboral en función del manejo de emociones por medio de la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa constructora Orthon SRL., partiendo del supuesto de que los elementos de inteligencia emocional presentes en los trabajadores de la empresa sujeto de estudio, se relacionan significativamente con los niveles de satisfacción laboral de dicha empresa.

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional permite medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. Para dicho efecto la investigación transversal.

En su primera fase se describirá las variables a través de su análisis interpretativo, y los sucesos mediante los cuales se manifiestan. No existiendo manipulación de variables, solo observación de las causas y efectos que se dan en el proceso de la investigación.

Para continuar con la segunda fase donde mediante el análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta, se definir la correlación de las variables, dando lugar a obtener los resultados, conclusiones y dar algunas recomendaciones.

## 3.2. VARIABLES

### 3.2.1. Definición

#### **Variable 1:** Inteligencia emocional

**Definición Conceptual:** Es un conjunto de habilidades (cognitivo-afectiva) interrelacionadas relativas a la capacidad de percibir con precisión, evaluar y expresar emociones; la capacidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento; la capacidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional; y la capacidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual de modo tal que permitan que las personas trabajen sin roces, hacia una meta común. (Mayer y Salovey , 1997)

#### **Variable 2:** Satisfacción laboral

**Definición conceptual:** Se trata de un conjunto de actitudes (cognitivo-afectivo, comportamental), que surgen de la evaluación de diversos aspectos del empleo relacionadas con el trabajador, que busca su permanencia en la empresa. (Peiró y Prieto , 1996)

### 3.2.2. Operacionalización

**Tabla 1** VARIABLES: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL EMPRESA CONSTRUCTORA ORTHON S.R.L.

VARIABLES	DIMENSION	SUB-DIMENSION	ÍTEMS	ESCALA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoevaluación emocional (SEA)	Autovaloración Comprensión de sí mismo Observación	1, 2, 3, 4,		Cuestionario “Inteligencia emocional en la Satisfacción laboral, empresa constructora Orthon SRL”, elaboración propia.
	Valoración emocional de los demás (OEA)	Empatía Comprensión de los demás Motivación Optimismo	5, 6, 7, 8,	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Indiferente 4.A menudo	
	Regulación de la emoción (ROE)	Disposición para aprovechar oportunidades Autocontrol	9, 10, 11, 12,	5. Siempre	
	Uso de las emociones (UOE)	Adaptabilidad Manejo de conflicto	13, 14, 15, 16		

---

SATISFACCION LABORAL	Satisfacción con la naturaleza de su trabajo	Estimula mis habilidades Genera crecimiento y desafío profesional	1, 2, 3,		
	Satisfacción con las condiciones apropiadas del trabajo	Capacidad para decidir autónomamente. Me da prestigio Los valores están alineados	4, 5, 6,		
	Satisfacción con las recompensas equitativas.	Satisface expectativas (necesidades, deseos) Ambiente físico del trabajo Leyes laborales Salario	7, 8, 9,	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Indiferente 4.A menudo 5.Siempre	Cuestionario “Inteligencia emocional en la Satisfacción laboral, empresa constructora Orthon SRL”, elaboración propia.
	Satisfacción en relación con sus compañeros de trabajo	Sus compañeros de trabajo son felices Relaciones laborales colaborativas Comunicación asertiva	10, 11, 12, 13		

---

**Nota.** Elaboración Propria

### 3.3. POBLACION Y SUJETO

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número de sujetos manejable. En este sentido Ramírez (1997) establece que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La satisfacción laboral como elemento prioritario del clima laboral debe abarcar la población completa de la empresa. y, como factor de apoyo es esencial conocer también el nivel de inteligencia emocional de los mismos, dado que esta variable influye trascendentalmente en las conductas y decisiones de todos los trabajadores, para desempeñar satisfactoriamente sus funciones y mantener el ambiente saludable en la empresa. En virtud de ello, se consideró en la muestra todo el plantel administrativo de la empresa mencionado en el organigrama (Figura 1).

La muestra incluye a 16 sujetos que representan la totalidad en mandos ejecutivos, intermedios y operarios, están presentes en todos los proyectos de la empresa.

**Tabla 1** *DISTRIBUCION DE LA MUESTRA*

<b>SUJETOS</b>	<b>SEXO</b>	<b>EDAD</b>	<b>NUMERO</b>
Nivel Directivo	M	41 a 50 años	3
Nivel Ejecutivo	M	31 a 40 años	6
Nivel Medio	M	25 a 40 años	7
<b>TOTAL</b>			16

**Nota.** Elaboración propia. En base a datos proporcionados por la empresa Constructora Orthon S.R.L.

### 3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Para la sistematización y el análisis de las variables, se estructuró y aplicó un cuestionario que aglutinó dos elementos fundamentales:

- Variable satisfacción laboral y sus dimensiones
- Variables inteligencia emocional y sus respectivas dimensiones

Se tomó la decisión de elaborar el cuestionario por la falta de instrumentos específicos en satisfacción laboral e inteligencia emocional que estén actualizados.

Dicho cuestionario como técnica para la investigación permitió recabar información concreta y precisa sobre los elementos de investigación correspondientes a las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, para luego ser correlacionadas.

La encuesta fue elaborada bajo la guía de dos instrumentos conocidos dentro del ámbito laboral y clínico de la psicología, el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Melia y Peiro, y el inventario coeficiente emocional- Bar-On. Las limitantes que estos instrumentos presentan para ser aplicados en el presente estudio son: la antigüedad, duración y especificidad para la población a estudiar.

Para validar el cuestionario se realizó una prueba piloto a diez personas, funcionarios de otras empresas del mismo rubro, determinando una prueba específica, que sirvió para adaptar el cuestionario al siguiente estudio. Por lo que se calculó la confiabilidad de Cronbrach, con un resultado del 0,82 que implica una alta concordancia entre las respuestas.

Dentro del cuestionario sobre Inteligencia emocional en la satisfacción laboral constructora Orthon SRL. se trabajó dos secciones:

- Preguntas sobre elementos en satisfacción laboral

Satisfacción con su trabajo

Satisfacción con las condiciones apropiadas del trabajo

Satisfacción con las recompensas equitativas.

Satisfacción con la relación con sus compañeros de trabajo

- Preguntas sobre elementos en inteligencia emocional

Autoevaluación emocional (SEA)

Valoración emocional de los demás (OEA)

Regulación de la emoción (ROE)

Uso de las emociones (UOE)

El cuestionario cuenta con 29 ítems. Del ítem 1 al 13 del primer acápite se recopilan datos sobre satisfacción laboral, en el segundo acápite del ítem 1 al 16 se recopila datos sobre inteligencia emocional, las respuestas fueron evaluadas mediante la opción tipo Likert, en el rango de frecuencia siguiente:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = Indiferente
- 4 = A menudo
- 3 = Siempre

Dicho cuestionario se encuentra abalado en sus dos dimensiones por las siguientes profesionales especialistas en:

Satisfacción laboral:

- Msr. Carla Ramírez Arce, Jefe de RRHH en Salamanca Solution Internacional.
- Janine Espada Leyton, Gerente General en Luxor Automotors
- Ramiro Javier Dozo Andrade, Consultor RRHH en Fini Lager S.A.

Inteligencia emocional:

- Msr. Elsa Yarmila Paredes Ayllon, Directora de autoevaluación en Universidad Los Andes
- Msr. Maria Elena Guzman Rodriguez, Especialista en desarrollo Organizacional en Consultora Etika RRHH
- Marilyn Hodman, Consultora RRHH en ASUSS

Notas se presentan en anexos

El procesamiento de los datos fue por medio del paquete estadístico sps20, mediante el cual se obtuvo frecuencias y graficas descriptivas de las principales características generales.

### **3.5. AMBIENTE DE INVESTIGACION**

La empresa constructora Orthon SRL. a la fecha está concluyendo proyectos en la ciudad del Alto, próximo al rio Larcajawira zona Rio Seco, donde tiene un campamento y espacio para realizar capacitaciones, lugar donde se realizó el acercamiento con gerencia y trabajadores.

Para la aplicación se la prueba se optó por dos modalidades: Al personal administrativo de modo virtual y a los trabajadores de modo presencial en el campamento.

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

#### **Fase 1.**

En la primera fase de la presente investigación se realizó un estudio piloto para proceder con la validación del instrumento ya mencionado, se consiguió tres jueces expertos de la carrera de Administración de empresas y se procedió con la validación.

**Fase 2.**

En esta fase se procedió a la aplicación del cuestionario de los datos sociodemográficos, se realizó en la misma institución privada.

**Fase 3.**

En esta fase se procedió a la aplicación del cuestionario Inteligencia emocional en la satisfacción laboral, se realizó en la misma institución privada.

**Fase 4**

En esta fase se procedió a la gratificación por el apoyo brindado, cuestionario de Satisfacción Laboral, se realizó en la misma institución privada.

## **CAPITULO IV**

### **4. PRESENTACION DE RESULTADOS**

#### **4.1. PARTE I**

Dentro de la estrategia para llegar a comprender la relación que existe entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional de los 16 trabajadores del área administrativa de la empresa Constructora Orthon SRL. se aplicó un cuestionario, como herramienta en este trabajo de tipo investigativo. En su totalidad los funcionarios dieron su consentimiento para realizar el cuestionario bajo parámetros de confidencialidad. Los resultados permitieron detallar los elementos de inteligencia emocional y satisfacción laboral, principales en la relación de ambos factores.

La tabulación del cuestionario se realizó con el paquete informático Excel, y a su vez estos resultados fueron validados por el paquete informático SPSS 20. Primero se realizará un análisis descriptivo de cada ítem tal cual se establece en el cuestionario aplicado. En la fase final se realiza la comprobación de la Hipótesis que implica el grado de relación existente entre Satisfacción laboral e Inteligencia emocional en los trabajadores del área administrativa de la empresa constructora Orthon S.R.L.

Cabe mencionar que entre los trabajadores del área administrativa existen diferencias de nivel educativo, cultural y etario aun no estudiadas, a esta área administrativa pertenecen también los porteros, responsables de almacén, mensajeros y operarios de equipos pesados, las diferencias de edad, también es considerable, como se muestra en organigrama y tabla de muestra.

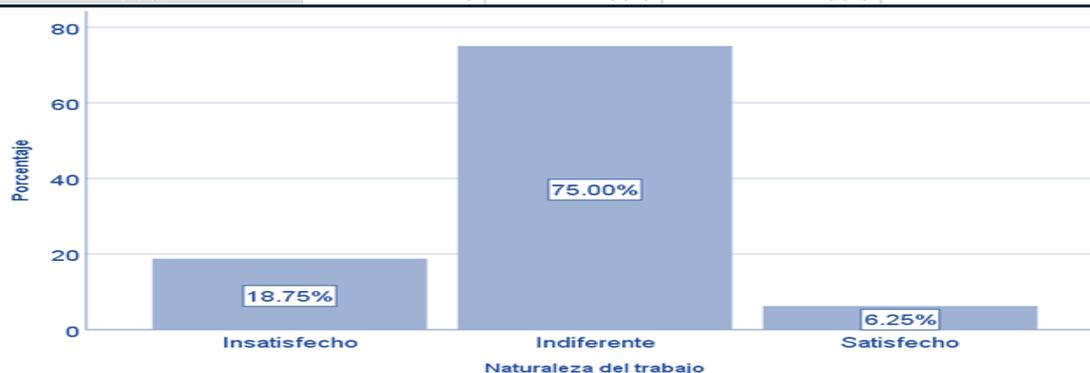
#### **SATISFACION LABORAL**

A continuación, se detallarán los diferentes aspectos obtenidos del cuestionario aplicado para medir los elementos de Satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Constructora Orthon SRL.

FIGURA Nro. 2

## DIMENSIÓN SOBRE NATURALEZA DEL TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	18.8	18.8	18.8
	Indiferente	12	75.0	75.0	93.8
	Satisfecho	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con tres reactivos siguientes:

1. Me gustan las tareas que realizo en mi puesto de trabajo.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 50% de los encuestados a menudo se encuentran satisfechos con las tareas que realiza y asimismo el 32% de los funcionarios siempre lo está.

2. El trabajo es desafiante, cubre mis expectativas laborales.

De acuerdo a su análisis el siguiente reactivo muestra que el 63% de los encuestados indican que a menudo su labor es desafiante, por lo que cubre sus expectativas laborales, mientras que un 19% de los funcionarios siempre está satisfecho.

3. Tengo autonomía e individualidad en el desarrollo de mis funciones.

Asimismo, la interpretación de dicho reactivo indica que 57% de los encuestados a menudo se encuentra satisfecho por el grado de autonomía que tiene en el desarrollo de sus funciones, seguido por un 25% de los funcionarios que siempre se encuentra satisfecho.

La naturaleza del trabajo es definida como la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, tomando en cuenta las características del puesto y la oportunidad que da el trabajo de hacer aquello en lo que se destaca, si esto provoca sentimientos de desafío, en cuanto a los objetivos, metas y desempeño, que le permitan al trabajador alcanzar su autorrealización profesional. Este elemento depende también de las diferencias individuales como, función que realiza, grado de instrucción y edad del trabajador.

Razón por la cual los tres reactivos mencionados pertenecientes a la dimensión sobre la naturaleza del trabajo, en promedio presentan en tablas al 75% de los trabajadores del área administrativa de la empresa Constructora Orthon SRL. con un nivel medio de satisfacción laboral para los 3 ítems analizados previamente.

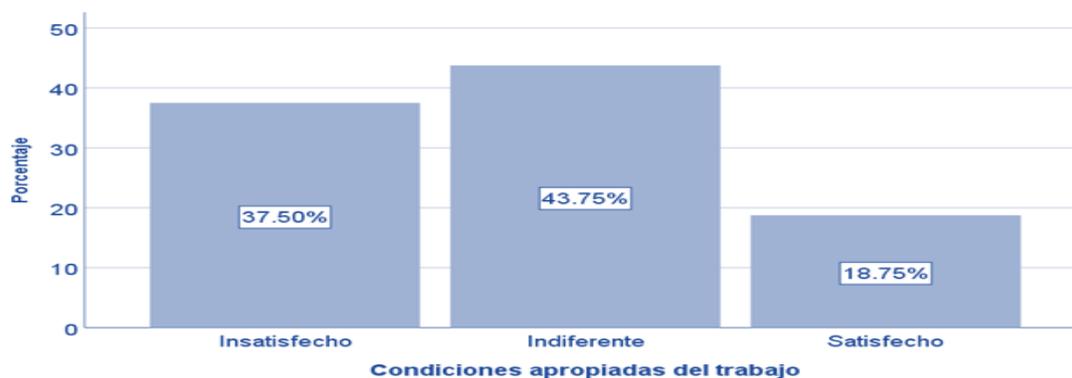
Por otra parte, también se pudo evidenciar que existe una total satisfacción laboral en el 6.25% de los trabajadores con mayor edad y cargo, mientras que el 19% los trabajadores que indican percibir insatisfacción laboral se encuentran en cargos con menor grado de responsabilidad, teniendo una labor rutinaria y nivel de instrucción menor.

En tanto los datos obtenidos dicha dimensión de la satisfacción laboral demuestra el grado de alineamiento empresarial existente en la empresa constructora Orthon SRL. en un nivel medio, con una leve tendencia a elevarse.

### FUGURA Nro. 3

#### DIMENSIÓN SOBRE CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	37.5	37.5	37.5
	Indiferente	7	43.8	43.8	81.3
	Satisfecho	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con tres reactivos siguientes:

1. Me siento conforme con las condiciones de mi espacio de trabajo.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 67% de los encuestados a menudo están satisfechos con las condiciones de su espacio de trabajo, mientras que el 19% siempre lo está.

2. Me siento alineado con los valores y objetivos de la empresa.

De acuerdo a su análisis el siguiente reactivo muestra que el 57% de los encuestados indican estar en una frecuencia a menudo satisfechos, y el 32% indica que siempre están alineados con los valores y objetivos de la empresa.

3. Me siento satisfecho porque mi trabajo se ajusta a mi personalidad y necesidades.

Asimismo, la interpretación de dicho reactivo indica que 38% de los encuestados son indiferentes a que el trabajo que realizan se ajuste a su personalidad, seguido por un 31% que siempre se encuentra satisfecho.

Las condiciones apropiadas del trabajo son definidas como la satisfacción con el entorno físico de trabajo y el espacio en que se desarrolla el mismo, el cual puede variar según la función a realizar por los trabajadores.

En tablas se puede observar que para la dimensión sobre las condiciones apropiadas del trabajo existe un índice elevado de trabajadores con un nivel medio de satisfacción laboral que alcanza el 43% y un 38% de insatisfacción comparado con 19% de una total satisfacción.

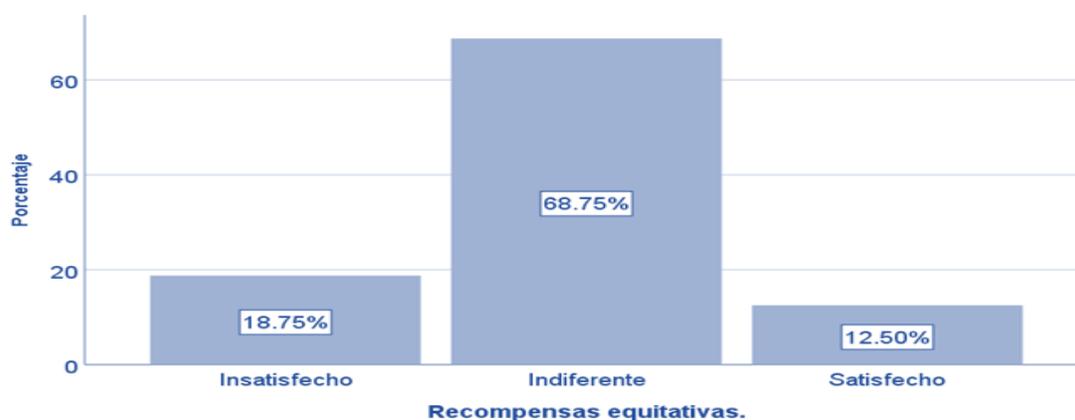
Estos parámetros son explicados por las condiciones laborales muy diferentes en las que los trabajadores realizan sus funciones, ya que muchos de ellos están en campo, bajo condiciones ambientales complicadas, razón por la cual no les es de mucho valor que las funciones a realizar se ajusten a su personalidad o necesidades, dado que están obligados a estar en el lugar, y un bajo porcentaje de los funcionarios desarrollan su labor en oficinas.

Consecuentemente, la valoración hacia las condiciones apropiadas del trabajo, para el trabajador que debe realizar sus funciones en campamento o campo difiere en gran medida de los trabajadores que realizan sus funciones en oficina, resultando por ello un nivel de satisfacción medio con respecto a la satisfacción con las condiciones apropiadas del trabajo.

### FUGURA Nro. 4

#### DIMENSIÓN SOBRE RECOMPENSAS EQUITATIVAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	18.8	18.8	18.8
	Indiferente	11	68.8	68.8	87.5
	Satisfecho	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con tres reactivos, los cuales son los siguientes:

1. La empresa cumple con todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral del Ministerio de Trabajo. (Caja de salud, Fondo de pensiones).

De acuerdo a su análisis el siguiente reactivo indica que el 69% de los encuestados siempre están satisfechos con el cumplimiento legal, por parte de la empresa.

2. Considero que mi salario es justo, por el trabajo que realizo.

La evaluación de dicho reactivo muestra que el 50% de los encuestados indican estar en una frecuencia de a menudo satisfechos, y el 19% indican que siempre están de acuerdo con el salario que perciben.

3. Siento orgullo de pertenecer a la organización.

Asimismo, la evaluación del reactivo indica que 50% de los encuestados a menudo se sienten orgullosos de pertenecer a la organización y el 38% que siempre se encuentra orgulloso.

La recompensa equitativa es definida como la satisfacción del trabajador cuando la empresa alcanza sus expectativas, en cuanto a cubrir sus necesidades, valores y el grado en que la empresa cumple con las disposiciones y convenios legales, formas en que se da la negociación, el salario recibido, promoción y premios.

La percepción del personal con respecto a la dimensión sobre recompensas equitativas es del 67% en un nivel medio considerable de satisfacción, un 12.50% de trabajadores altamente satisfechos y el 18.75% de trabajadores insatisfechos.

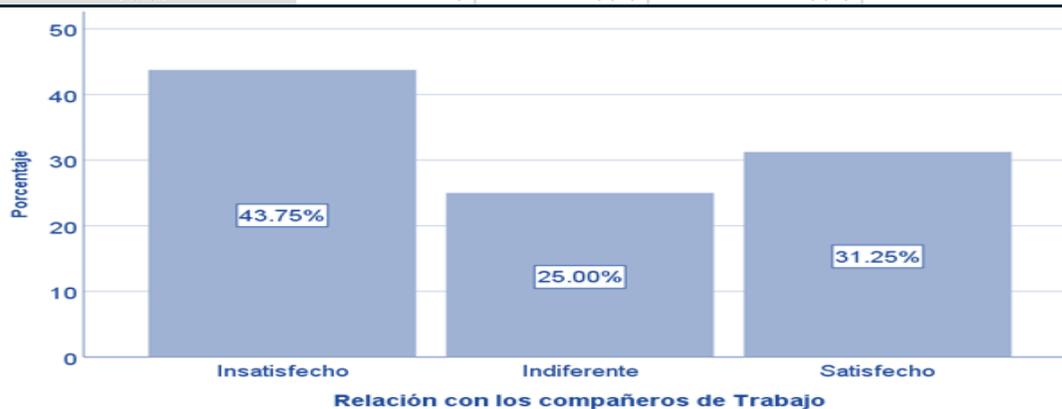
Demostrando mediante los datos obtenidos, que la empresa valora y prioriza el bienestar del personal calificado con el que cuenta, cumpliendo los convenios establecidos y generando sentido de pertenencia en sus trabajadores, por medio de buenas prácticas en cuanto a la recompensa laboral.

También da a conocer que existen trabajadores para los cuales se deben buscar o generar recompensas acordes a sus necesidades.

FIGURA Nro. 5

## DIMENSIÓN SOBRE RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	7	43.8	43.8	43.8
	Indiferente	4	25.0	25.0	68.8
	Satisfecho	5	31.3	31.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con cuatro reactivos siguientes:

1. En mi grupo de trabajo, nos apoyamos cuando se solicita ayuda o para resolver problemas.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 32% de los encuestados a menudo están satisfechos con el apoyo de sus compañeros, al igual que el 32% que siempre lo está.

2. Las relaciones son sinceras con mis colegas de trabajo.

De acuerdo a su análisis el siguiente reactivo muestra que el 38% de los encuestados indican estar en una frecuencia de siempre satisfechos, y el 31% indica que son indiferentes.

3. En la organización la comunicación es precisa, clara y pensando desde el punto de vista de los demás.

La evaluación de este reactivo indica que 69% de los encuestados a menudo consideran que la empresa da información clara y precisa y el 31% de los encuestados indica estar en una satisfacción media con respecto forma de comunicarse en la empresa.

4. Mis colegas de trabajo aparentan ser felices

Asimismo, se puede apreciar que un 82% piensa que sus compañeros son felices y un 18% indica estar en un término de satisfacción medio con respecto a dicho reactivo.

La relación con los compañeros de trabajo se define como la satisfacción del trabajador por la colaboración de sus compañeros de trabajo y una óptima comunicación con los supervisores, y la percepción de que aparenten ser felices, si la empresa estimula una óptima relación laboral.

En cuanto a la relación con los compañeros de trabajo se pudo observar una varianza de percepción significativa, dado que existen trabajadores que consideran que sus compañeros de trabajo no son colaboradores o que perciben que sus compañeros de trabajo no son sinceros, pero esto no significa que exista un alto porcentaje de trabajadores que perciben las relaciones laborales satisfactorias, en cuanto a comunicación clara y precisa de parte de los supervisores del 69% y una aparente felicidad del 82% dentro de la satisfacción laboral en dicha dimensión.

Aun así, el 31,25% indicado en tabla demuestra que existe un alto y en menor grado del 25% una mediana satisfacción en las relaciones con los compañeros de trabajo. Habiendo una polaridad muy marcada en la suma de dicha dimensión.

Para esta dimensión habría sido bueno considerar las circunstancias del momento en que se realizó la encuesta, dado que pudo haber influido de sobremanera las emociones o condiciones vividas en las últimas horas a razón de la premura del avance.

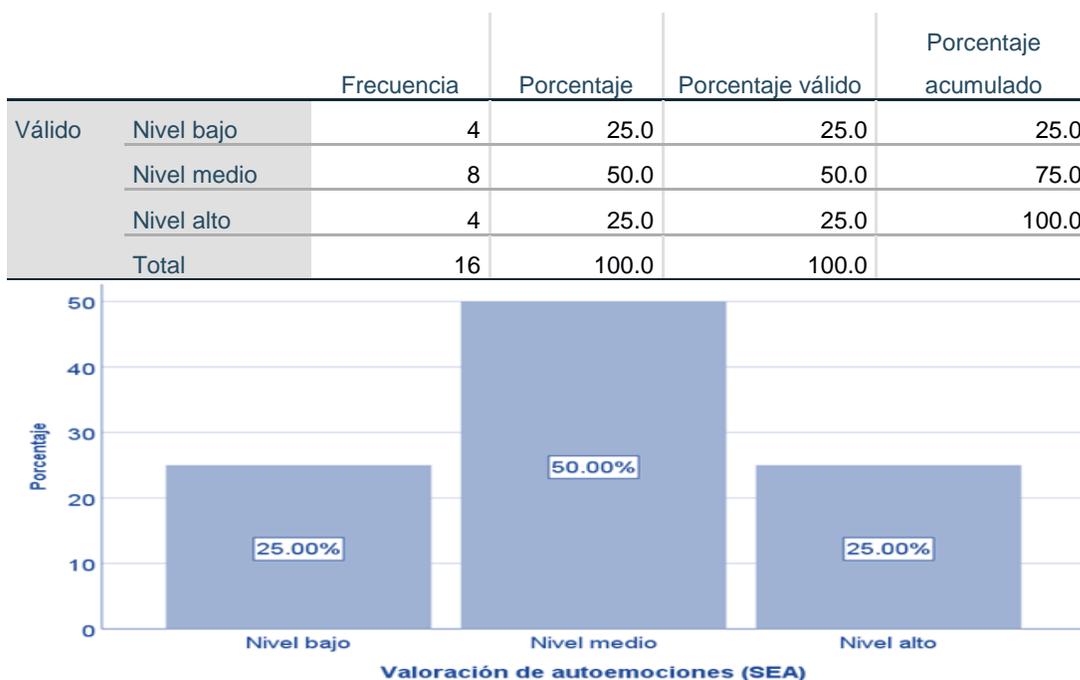
## 4.2. PARTE II

### INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación, se detallarán los diferentes aspectos obtenidos del cuestionario aplicado para medir el nivel de inteligencia emocional de los funcionarios administrativos de la empresa constructora Orthon SRL.

**FIGURA Nro. 6**

#### DIMENSIÓN SOBRE VALORACIÓN DE AUTOEMOCIONES (SEA)



Esta dimensión cuenta con cuatro reactivos siguientes:

1. Tengo una buena idea de por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 82% de los encuestados a menudo tienen una buena idea de sus sentimientos, y el 13% como segunda puntuación se encuentran en una media.

2. Comprendo bien mis propias emociones.

Asimismo, la evaluación de dicho reactivo indica que 69% de los encuestados a menudo comprenden bien sus emociones y el 19% se encuentran en una media.

3. Realmente entiendo lo que siento.

De acuerdo a su análisis el siguiente reactivo indica que el 69% de los encuestados respondieron que a menudo entiende lo que sienten, mientras que 19% se encuentra indiferente a entender sus sentimientos.

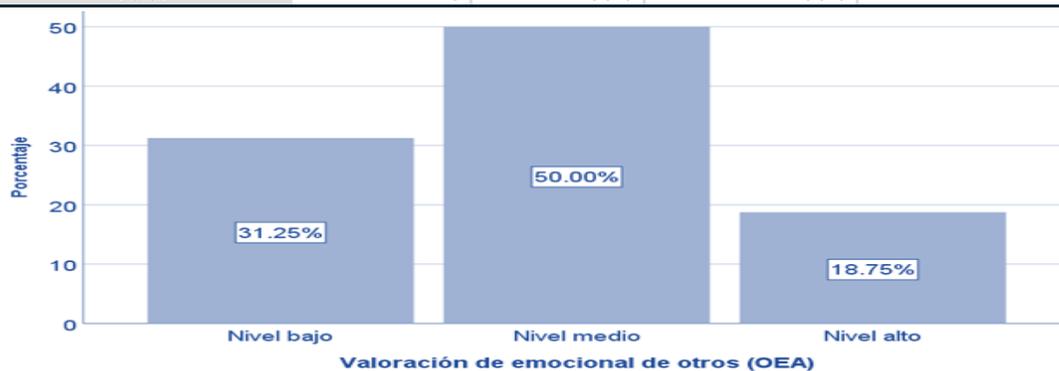
4. Siempre reconozco si me siento bien o no.

Por tanto, en dicho ítem el 57% de los encuestados a menudo reconocen como se sienten, y un 25% siempre sabe cómo esta.

Estos datos confirman que en su mayoría los funcionarios reconocen sus emociones, encontrándose por ello un nivel medio del 50% de los encuestados. Con un 82% de tener a menudo una buena idea de lo que siente es evidente, que en muchos de los profesionales de la empresa existe un autoconocimiento que permite gestionar las emociones propias en entornos VUCA, y para esta teoría esta aptitud es de vital importancia.

**FIGURA Nro. 7****DIMENSIÓN SOBRE LA VALORACIÓN EMOCIONAL DE OTROS (OEA)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	31.3	31.3	31.3
	Nivel medio	8	50.0	50.0	81.3
	Nivel alto	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con cuatro reactivos siguientes:

1. Siempre conozco las emociones de mis compañeros por su comportamiento.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 44% de los encuestados es indiferente a reconocer las emociones de sus compañeros de trabajo, y 38% a menudo reconoce las emociones de sus compañeros por su comportamiento.

2. Soy un buen observador de las emociones de los demás.

La evaluación de dicho reactivo muestra que a menudo el 50% de los encuestados es buen observador de las emociones de los demás, mientras que el 31% es indiferente a dicha observación.

3. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.

De acuerdo a su análisis el siguiente ítem indica que 63% de los encuestados a menudo son sensibles a las emociones de los demás, y el 19% es indiferentes.

#### 4. Comprendo bien las emociones de las personas que me rodean.

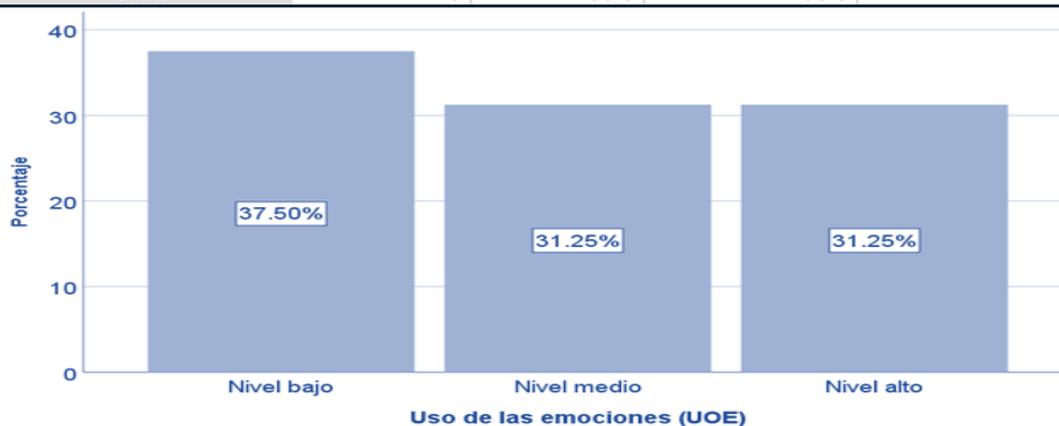
De acuerdo a su análisis el siguiente ítem indica que el 63% de los encuestados a menudo comprenden bien las emociones de los que los rodean, mientras que el 25% es indiferentes a dicha situación.

Esta aptitud de la inteligencia emocional da a conocer que la valoración de las emociones de los demás se encuentra en un rango medio por el 50% de los encuestados, el 31% de los encuestados se encuentran en un nivel bajo de valoración, lo que hace evidente, que conlleva un mayor trabajo reconocer las emociones de los compañeros de trabajo o los demás, que las propias. Por tanto, si no se tiene un buen autoconocimiento es más difícil reconocer las emociones de los demás.

Permite percibirse también que los trabajadores con mayor edad y rango pueden reconocer mejor las emociones de sus compañeros de trabajo, lo que indicaría que la edad y experiencia desarrolla dicha aptitud hacia los demás, con el tiempo.

**FIGURA Nro.8****DIMENSIÓN SOBRE USO DE LAS EMOCIONES (UOE)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	6	37.5	37.5	37.5
	Nivel medio	5	31.3	31.3	68.8
	Nivel alto	5	31.3	31.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con cuatro reactivos, siguientes:

1. Siempre me fijo metas y luego hago todo lo posible para lograrlas.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 88% de los encuestados a menudo hace todo lo posible por lograr sus metas, y el 12% siempre lo hace.

2. Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.

Asimismo, el reactivo muestra que el 44% de los encuestados indican estar en una frecuencia de a menudo sentirse competentes, y la segunda posición del 32% indica que son indiferentes a dicha situación.

3. Soy una persona que se motiva a sí misma.

La evaluación de dicho reactivo indica que 38% de los encuestados son indiferentes a motivarse, mientras un 38% que a menudo se motiva constantemente.

#### 4. Siempre me animaría a hacer mi mejor esfuerzo.

De acuerdo a su análisis el siguiente ítem indica que el 63% de los encuestados a menudo se animan a hacer su mejor esfuerzo y el 37% siempre lo hace.

En cuanto al uso de emociones dentro de la inteligencia emocional en el ámbito laboral en los trabajadores de la empresa constructora Orthon SRL. podemos observar que el 37% de los encuestados se encuentran en un nivel bajo, podría ser por la falta de confianza en sus capacidades o por aptitudes culturales en cuanto a autovaloración y motivación. A favor existe un 32% de encuestados que indican estar un nivel medio y alto en cuanto al uso de sus emociones.

El uso de las emociones está directamente relacionado el autoconocimiento, la motivación y la valoración de las habilidades o competencias que uno posee, es una de las competencias con mayor demanda en la inteligencia emocional que pocos dominan. De igual manera parece influir la edad en si pericia y desarrollo como potencial motivador, en el diario vivir.

**FIGURA Nro. 9****DIMENSIÓN SOBRE REGULACIÓN DE LA EMOCIÓN (ROE)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	5	31.3	31.3	31.3
	Nivel medio	11	68.8	68.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	



Esta dimensión cuenta con cuatro reactivos, siguientes:

1. Puedo controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.

La evaluación sobre dicho reactivo indica que el 69% de los encuestados a menudo controlan su temperamento y son mas racionales para resolver problemas.

2. Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones.

Asimismo, el 69% de los encuestados indican que a menudo controlan sus emociones, y el 25% es indiferentes a la situación.

3. Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.

La evaluación de dicho reactivo indica que el 50% de los encuestados a menudo pueden calmarse rápidamente cuando están enojados, mientras que el 31% es indiferentes a la situación.

#### 4. Tengo buen control de mis propias emociones.

De acuerdo a su análisis el siguiente ítem indica que el 69% de los encuestados a menudo tiene buen control de sus propias emociones y el 31% es indiferentes de hacerlo.

Sobre la regulación de las emociones como una de las dimensiones de inteligencia emocional en el ámbito laboral la mayoría de los encuestados se encuentran en un nivel medio con el 69% a favor de un 31% en el nivel bajo.

Una forma de adaptarse a las circunstancias negativas o positivas que se presenten en el diario vivir, es en efecto la regulación de emociones. Así en la actualidad la persona puede optimizar sus relaciones, actividades y pensamientos, para desenvolverse con mayor confianza por la vida.

### 4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La verificación de la Hipótesis planteada constató que los trabajadores que se encuentran insatisfechos laboralmente también tienen bajos niveles de inteligencia emocional, en contraposición de los trabajadores que tienen medio y/o alto nivel de satisfacción laboral, quienes demuestran una inteligencia emocional intermedia. Habiendo por ello una correlación adecuada y paralela entre ambas variables. Como se puede observar en la figura Nro. 10, encontrándose la media / alta de ambas variables en un 80 a 85% de satisfacción laboral e inteligencia emocional.

Para comprobar la hipótesis, se ha usado el estadístico de bilateralidad de Pearson, que permite medir el grado de asociación y dependencia de una variable con otra. Por lo que, al establecer la asociación entre variable, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa constructora Orthon SRL. y, realizada la prueba de Hipótesis, con el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,685, el mismo que tiene incorporada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Asumiendo que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es reducida y, que el valor derivado de la prueba estadística se encuentra comprendida en el rango  $<0,40 - 0,69>$ , entonces es posible afirmar que existe relación positiva moderada entre ambas variables, consecuentemente, se acepta la Hipótesis de investigación.

Al establecer la asociación entre variables, los datos generados sobre ellas en la tabla de contingencia entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa investigados, se halló que para la inteligencia emocional de nivel alto con el 67%, le pertenece el nivel satisfactorio de 60% de la satisfacción laboral. De la lectura se deduce que en la mayoría de profesionales de la muestra el nivel de inteligencia emocional al estar ubicado en la categoría alto, se permiten incrementar su nivel de satisfacción laboral respecto a la labor que realizan.

### FIGURA Nro. 10

#### CUADROS QUE VALIDAN HIPÓTESIS

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Naturaleza del trabajo	16	8.00	15.00	12.0000	1.50555
Condiciones apropiadas del trabajo	16	8.00	14.00	11.8125	1.72119
Recompensas equitativas.	16	10.00	15.00	12.4375	1.20934
Relación con los compañeros de Trabajo	16	12.00	18.00	15.3125	1.81544
Satisfacción Laboral	16	41.00	60.00	51.5625	4.87126
Valoración de autoemociones (SEA)	16	13.00	18.00	15.8750	1.58640
Valoración de emocional de otros (OEA)	16	10.00	19.00	14.5625	2.63233
Uso de las emociones (UOE)	16	12.00	19.00	16.0625	1.87861
Regulación de la emoción (ROE)	16	10.00	16.00	14.1875	2.25740
Inteligencia emocional	16	53.00	67.00	60.6875	4.58576
N válido (por lista)	16				

#### Correlaciones

		Inteligencia emocional	Satisfacción Laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,865**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,865**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIÓN

Por los resultados obtenidos se ha podido identificar un conjunto de características laborales e individuales, en los trabajadores de la empresa constructora Orthon SRL. que en base a los objetivos planteado se concluye:

- ✓ Definir los factores de satisfacción laboral propios de los trabajadores de la empresa constructora Orton SRL.

En cuanto al estudio realizado entre los factores que afectan la satisfacción laboral en la empresa constructora Othon SRL. y por el análisis previo en el pilotaje de la encuesta, se evidencio que el rubro de la construcción tiene una estructura diferente en cuanto a cultura organizacional, puesto que sus funciones en áreas administrativas las realizan mayormente vía online o remoto, esto en su comportamiento organizacional es aun vagamente estudiado, pero la pandemia ha puesto en evidencia que el home-office es relevante en la estructura y cultura de las empresas actualmente.

En estas estructuras laborales no existen un clima laboral tradicional, por el hecho de que sus funcionarios no comparten un espacio físico o cumplen las 8 horas laborales, y su estructura jerárquica por lo general es horizontal, asemejándose a una estructura comunitaria y familiar. Esto varía considerablemente el análisis de una satisfacción laboral tradicional.

Este tipo de estructura organizacional en el estudio de satisfacción laboral considera los siguientes puntos: autonomía, las tareas a realizar, la relación con el jefe y los compañeros de trabajo, la paga y en menor medida el espacio físico.

Puede decirse entonces que del análisis de los datos en la empresa Constructora Orthon SRL. existe una satisfacción laboral media que valora prioritariamente la naturaleza del trabajo que realizan percibiéndola como desafiante y autónoma, considerando también que los valores y objetivos de la empresa son los propios, reconociendo que tienen una recompensa adecuada y justa por la labor que desempeñan, lo que les permite sentirse orgullosos de la organización, sentir que tienen una relación entre compañeros de trabajo y la supervisión óptima. Condiciones favorecidas por aptitudes como la autovaloración emocional, el uso de sus emociones en cuanto a superarse profesionalmente y la regulación de emociones para trabajar en equipo.

- Determinar los elementos con mayor incidencia de satisfacción laboral, que se dan en los trabajadores de la constructora Orthon SRL.

En la organización existe un ambiente satisfactorio laboralmente marcado por las recompensas equitativas acorde a los resultados obtenidos, cada uno de los colaboradores se dedica a la ejecución principal de su trabajo satisfechos con la naturaleza del mismo, ya que les permite aportar con experiencia profesional y desarrollar y compartir conocimientos.

Aunque para otros trabajadores, generalmente de menor jerarquía, la rutina de las actividades provoca aburrimiento y desmotivación. Por lo propio, se puede decir también que los colaboradores no valoran con la misma eficiencia la satisfacción laboral, en aspectos como condiciones apropiadas de trabajo.

- ✓ Identificar las aptitudes con mayor incidencia de la inteligencia emocional en los trabajadores de la constructora Orthon SRL.

La investigación demuestra que los trabajadores dan su mayor esfuerzo en cuanto al manejo de su inteligencia emocional dentro de sus cuatro dimensiones, pero la que tienen más desarrollada es la de regulación de emociones y autoconocimiento, dando a entender que les cuesta mayor trabajo interpretar los estados de ánimo de los demás. Por lo que dan más valor a regular en ellos mismos su autoconocimiento y adaptabilidad. Lo cual es muy acertado dado que es la manera más adecuada de proceder dentro de las relaciones laborales.

- ✓ Determinar la relación que existe entre las actitudes en satisfacción laboral y las aptitudes en inteligencia emocional de los trabajadores de la constructora Orthon SRL.

CORRELACIONES POSITIVAS IMPORTANTES	INDICE DE CORRELACION DE PEARSON
Inteligencia Emocional-Satisfacción Laboral	<b>0.865</b> positiva considerable significativa
Uso de las Emociones-Satisfacción Laboral	<b>0.863</b> positiva considerable significativa
Valoración Emocional de otros-Satisfacción Laboral	<b>0.858</b> positiva considerable significativa
Valoración Emocional de otros-Satisfacción condiciones apropiadas del trabajo	<b>0.819</b> positiva considerable significativa
Inteligencia Emocional-Satisfacción con la recompensa equitativa	<b>0.796</b> positiva considerable significativa
Inteligencia Emocional-Satisfacción condiciones apropiadas del trabajo	<b>0.761</b> positiva considerable significativa
Valoración de Autoemociones-Satisfacción Laboral	<b>0.752</b> positiva considerable significativa
Uso de las Emociones-Satisfacción con la recompensa equitativa	<b>0.750</b> positiva considerable significativa
Uso de las Emociones-Satisfacción condiciones apropiadas del trabajo	<b>0.746</b> positiva considerable significativa
Valoración de Autoemociones-Satisfacción con la naturaleza del trabajo	<b>0.726</b> positiva considerable significativa

A lo largo del presente trabajo de investigación se ha identificado la adecuada relación que existe entre las actitudes demostradas por los trabajadores de la empresa constructora Orthon SRL. en cuanto a la valoración de sus funciones, su organización y relación con los compañeros de trabajo, gracias a la regulación adecuada de aptitudes que han sido trabajadas en el desarrollo de sus relaciones laborales y crecimiento profesional, para una mejor adaptación del entorno y las relaciones laborales. Queda evidenciada esta relación en la validación de Hipótesis y el análisis de corrección de las dimensiones de ambas variables.

Permitiendo por ello que la empresa constructora Orthon SRL. pueda surcar situaciones tan complejas laboralmente como la crisis por pandemia y otros aspectos que hacen vulnerables a las empresas en ámbitos inciertos e inestables como los de la construcción.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Por lo concluido en la presente investigación y de acuerdo a las necesidades encontradas, las principales recomendaciones efectuadas en lo concerniente a la satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional de los colaboradores de la constructora Orthon SRL., se detallan a continuación:

- Implementar programas de pausas activas que permitan relacionarse entre los compañeros de trabajo, esto con el propósito de contrarrestar la rutina del trabajo diario y romper subgrupos identificados, además, de otras programas de incentivos a los colaboradores más destacados, sin embargo, es necesario, planificar capacitaciones continuas al personal con el propósito de mejorar o actualizar las habilidades de los colaboradores en la ejecución de su puesto de trabajo y en conocimientos de liderazgo o psicología positivas mediante salud ocupacional, para incrementar su inteligencia emocional y por medio de ello, se incremente la satisfacción laboral y el desempeño.
- Realizar charlas de capacitación al personal administrativo para proporcionar información sobre técnicas de motivación, refuerzo, aprendizaje y comunicación efectiva, que les sirvan de estrategias para un mejor manejo de su personal.
- Realizar este tipo de diagnósticos por lo menos cada año de tal forma que se pueda apreciar los cambios que se establezcan para bien de los colaboradores y de la organización.
- Realizar una evaluación del clima organizacional para detectar las falencias en la comunicación entre los miembros de la organización y así se pueda mejorar la interacción social y grupal para el beneficio personal e institucional.
- Establecer incentivos para mejorar las aptitudes de inteligencia emocional de los colaboradores a través de un Seminario-Taller de Psicología positiva e inteligencia emocional con apoyados en las neurociencias.
- Tomar en cuenta que el recurso más importante de toda empresa es precisamente el talento humano, es el principal motor de las organizaciones, por ende, es necesario proporcionar las herramientas posibles para que los colaboradores se sientan satisfechos en sus trabajos.

## BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIAS

- AAmoedt, M. G. (2010). Psicología Organizacional/Industrial Un enfoque aplicado. En M. G. AAmoedt, *Psicología Organizacional/Industrial Un enfoque aplicado* (pág. 708). Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Alcover. (2016). rocesos psicosociales en el trabajo: Interacción, relaciones, intercambio, liderazgo y clima.
- Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks. (2012). La emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. En R.-M. y. Bakker, *La emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva*. (pág. 72).
- Baron, R., y Byrne, D. . (2005). Psicología Social. En R. y. Baron, *Psicología Social*. Madrid, España:: Pearson Prentice Hall.
- Cameron, Dutton y Quinn. (2003). Foundations of positive organizational scholarship. En K. S. Cameron, *Foundations of positive organizational scholarship*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Diener y Seligman. (2002). Very Happy People.
- Donaldson y Ko. (2010). Positive organizational psychology, behavior and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. En S. y. Donaldson, *Positive organizational psychology, behavior and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base*. (pág. 191). Journal of Positive Psychology.
- Fredrickson. (2001). The role of positive emotion in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotion. . En B. L. Fredrickson, *The role of positive emotion in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotion*. (pág. 226). American Psychologist.
- Gardner. (1983). Las Inteligencias Múltiples. Estructura de la mente. En H. Gardner, *Las Inteligencias Múltiples. Estructura de la mente*.
- Gardner, H. (1995). Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica. En H. Gardner, *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.

- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*. Madrid: (8° ed.)Mc Graw Hill .
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. España. En D. Goleman, *Inteligencia Emocional. España*. España: Vergara Editores.
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. En D. Goleman, *Inteligencia Emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (2012). La Inteligencia Emocional en la Empresa. En D. Goleman, *La Inteligencia Emocional en la Empresa*.
- Hervás. (2009). Psicología positiva: una introducción.
- Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York: Wiley, 2ª ed.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. En S. E. Hobfoll, *Social and psychological resources and adaptation*. (pág. 324). Review of General Psychology.
- Hom, Mitchell, Lee y Griffeth. (2012). Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and expanded criterion. En P. W. Hom, *Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and expanded criterion*. (pág. 858). Psychological Bulletin.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States.: Harper Ed.
- Horacio, F. j. (2002). <http://psicopediahoy.com/inteligencia-teoria-inteligencias-multiples/>. Obtenido de <http://psicopediahoy.com/inteligencia-teoria-inteligencias-multiples/>.
- Hurtado, D. (2019). Empleador Líder 2019. *Economy contenido de valor en negocios y finanzas*.
- Luthans y Youssef-Morgan. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. En F. y.-M. Luthans, *Psychological capital: An evidence-based positive approach*. (pág. 366). Annual Review of Organizational Psychology.

- Mayer y Salovey . (1997). What is Emotional Intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence; Implications for Educators. En M. y. Salovey, *What is Emotional Intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence; Implications for Educators*.
- Meyers, van Woerkom y Bakker. (2013). The added value of the positive: A literature review of positive psychology interventions in organizations. En M. C. Meyers, *The added value of the positive: A literature review of positive psychology interventions in organizations*. (pág. 632). European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Park, Peterson y Sun. (2013). La psicología positiva: Investigación y aplicaciones.
- Peiró y Prieto . (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto. En P. F. Peiró J.M, *Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Editorial síntesis.
- Robbins, Stephen P., Judge Timothy. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D. F.: Decimoséptima edición. Pearson Education.
- Rusk, y Waters . (2013). Tracing the size, reach, impact, and breadth of positive psychology. En y. W. Rusk, *Tracing the size, reach, impact, and breadth of positive psychology*. (pág. 221).
- Salanova, Llorens, Acosta y Torrente. (2013). Positive Interventions in Positive Organizations. En M. L. Salanova, *Positive Interventions in Positive Organizations*. (pág. 113). Terapia Psicológica.
- Seligman y Csikszentmihalyi. (2000). Positive psychology: An introduction. En S. y. Csikszentmihalyi, *Positive psychology: An introduction* (pág. 55).
- Seligman, Steen, T. A., Park, N., y Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: empirical validation of interventions. American Psychologist. En M. E. Seligman, *Positive psychology progress: empirical validation of interventions. American Psychologist* (pág. 421). Estados Unidos.

- Thurstone, L. (1967 ). *La medición de la inteligencia, la aptitud y el interés*. Barcelona: Paidós.
- Waterman. (2013). The humanistic psychology-positive psychology divide: contrasts in philosophical foundations.
- Wright y Quick. (2009). The emerging positive agenda in organizations: greater than a trickle, but not yet a deluge. En T. A. Wright, *The emerging positive agenda in organizations: greater than a trickle, but not yet a deluge*. (pág. 800). Journal of Management.

## **ANEXO i**

### **ISTRUMENTO VALIDADO Y APLICADO**

#### **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN AREA ADMINISTRATIVA DE LA CONSTRUCTORA ORHTON SRL.**

En el marco del desarrollo científico que impulsa la Universidad Mayor de San Andrés a través de la Unidad de Post grado de la Carrera de Psicología, en la Maestría Psicología Organizacional primera versión, se lleva adelante el estudio que permitirá conocer la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa constructora Orthon SRL.

Para tal fin se elaboró el presente cuestionario, el mismo que tiene una duración de 15 a 20 minutos. Su participación es de fundamental importancia, porque con ella podremos demostrar científicamente que en Bolivia existe una adecuada relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Dejamos constancia que lo que en él se responde es de estricta confidencialidad y sólo tiene fines de investigación académica.

Para llevar adelante dicho estudio, solicitamos dar su consentimiento al desarrollo del mismo:

Acepto ( )

No acepto ( )

¡Muchísimas gracias por su tiempo, predisposición y contribución a la ciencia!!!

Saludos cordiales

Lic. Denisse Susana Morales Orozco

(denissemoralesoro@outlook.com)

A continuación, se le presenta el apéndice I el cual evaluará los elementos de satisfacción laboral. Le recordamos que los datos son confidenciales:

### A1. SATISFACCIÓN LABORAL

Por favor, usando la siguiente escala del 0 al 5, indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

<b>1</b> <b>Nunca</b>	<b>2</b> <b>Casi nunca</b>	<b>3</b> <b>Indiferente</b>	<b>4</b> <b>A menudo</b>	<b>5</b> <b>Siempre</b>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------------

**Para realizar bien mi trabajo**

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

1. Me gustan las tareas que realizo en mi puesto de trabajo

2. El trabajo es desafiante, cubre mis expectativas laborales

3. Tengo autonomía e individualidad en el desarrollo de mis funciones

#### CONDICIONES APROPIADAS DEL TRABAJO

4. Me siento conforme con las condiciones de mi espacio de trabajo

5. Me siento alineado con los valores y objetivos de la empresa

6. Me siento satisfecho porque mi trabajo se ajusta a mi personalidad y necesidades.

#### RECOMPENSAS EQUITATIVAS

7. La empresa cumple con todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral del Ministerio de Trabajo. (Caja de salud, Fondo de pensiones)

8. Considero que mi salario es justo, por el trabajo que realizo

9. Considero que pertenecer a la organización me da estatus

## RELACION CON COMPAÑEROS DE TRABAJO

10. La mayor parte del tiempo trabajo colaborando con clientes externos e internos en la organización.
11. Las relaciones son sinceras con mis colegas de trabajo
12. En la organización la comunicación es asertiva, considerada y pensando desde el punto de vista de los demás.
13. Mis colegas de trabajo aparentan ser felices

A continuación, se le presenta el apéndice II el cual evaluará los elementos de inteligencia emocional. Le recordamos que los datos son confidenciales:

### A2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Por favor, usando la siguiente escala del 0 al 5, indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

<b>1</b> Nunca	<b>2</b> Casi nunca	<b>3</b> Indiferente	<b>4</b> A menudo	<b>5</b> Siempre
-------------------	------------------------	-------------------------	----------------------	---------------------

**VALORACIÓN DE AUTOEMOCIONES (SEA)**

- 1. Tengo una buena idea de por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo.
- 2. Comprendo bien mis propias emociones.
- 3. Realmente entiendo lo que siento.
- 4. Siempre sé si soy feliz o no.

**VALORACIÓN DE EMOCIONES DE OTROS (OEA)**

- 5. Siempre conozco las emociones de mis amigos por su comportamiento.
- 6. Soy un buen observador de las emociones de los demás.
- 7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.
- 8. Comprendo bien las emociones de las personas que me rodean.

**USO DE LA EMOCIÓN (UOE)**

- 9. Siempre me fijo metas y luego hago todo lo posible para lograrlas.
- 10. Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.
- 11. Soy una persona que se motiva a sí misma.
- 12. Siempre me animaría a hacer mi mejor esfuerzo.

**REGULACIÓN DE LA EMOCIÓN (ROE)**

- 13. Puedo controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.
- 14. Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones.
- 15. Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.
- 16. Tengo buen control de mis propias emociones.

Gracias por su invaluable aporte a la ciencia, esperamos que también este conocimiento le sea de mucha ayuda, al saber que existen métodos de desarrollo profesional y empresarial como el que acaba de realizar.

La Paz 10 de mayo de 2021



## ANEXOS ii

### CARTA DE PRESENTACION

Señor (a):  
Presente. -

#### **ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo cordial y así mismo, poner a su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Psicología Organizacional para el desarrollo de Recursos Humanos de la Universidad Mayor de San Andrés, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual se otorgará mi grado de Magister.

El título de la Tesis de Grado es, "Relación de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, en administrativos de la empresa constructora Orton RSL."

La investigación busca demostrar la existencia de relación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los gerentes, jefes y técnicos de la empresa constructora Orton SRL. para determinar que habilidades de dicho personal, fortalece la satisfacción laboral de los mismo y que gracias a ellos, los demás trabajadores sean influidos por las actitudes que estas aptitudes modelan y generan comportamientos competitivos, dando valor a la organización. En un ambiente pos-pandemia que genero inestabilidad emocional en muchos de sus trabajadores de la constructora, ya que el sector de la construcción por razones políticas estos años vienen arrastrando bajas económicas pese a que son el segundo motor económico del país.

Los resultados obtenidos de dicho estudio permitirán dar valor al estudio e importancia de la inteligencia emocional de los gerentes, al demostrar su influencia en la satisfacción laboral y poder elaborar técnicas que promuevan la inteligencia emocional para los trabajadores de mandos altos en otros rubros empresariales que tenga menos aspectos tensos en tiempos de crisis.

El expediente que se le hace llegar contiene:

Una encuesta integrada por dos apéndices:

- **A1.- Preguntas sobre elementos en satisfacción laboral**

Se trata de un conjunto de actitudes (cognitivo-afectivo, comportamental), que surgen de la evaluación de diversos aspectos del empleo relacionadas con el trabajador, que busca su permanencia en la empresa (Peiró y Prieto, 1996).

Naturaleza del trabajo

Condiciones apropiadas del trabajo

Recompensas equitativas.

Relación con sus compañeros de trabajo

- **A2.- Preguntas sobre elementos de inteligencia emocional**

Es un conjunto de habilidades (cognitivo-afectiva) interrelacionadas relativas a "la capacidad de percibir con precisión, evaluar y expresar emociones; la capacidad de acceder y / o generar sentimientos cuando facilitan el pensamiento; la capacidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional; y la capacidad de regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual de modo tal que permitan que las personas trabajen sin roces, hacia una meta común (Mayer y Salovey , 1997).

Valoración de autoemociones (SEA)

Valoración de emociones de otros (OEA)

Uso de la emoción (UOE)

Regulación de la emoción (ROE)

El cuestionario cuenta con 29 ítems del 1 al 13 pertenecen a satisfacción laboral, del 1 al 16 a inteligencia emocional, las respuestas serán evaluadas mediante la opción tipo Likert, en el rango de frecuencia siguiente:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = Indiferente

4 = A menudo

5 = Siempre

VARIABLES	DIMENSION	ESCALA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	<p>Autoevaluación emocional (SEA)</p> <p>Valoración emocional de los demás (OEA)</p> <p>Regulación de la emoción (ROE)</p> <p>Uso de las emociones (UOE)</p>	<p>Autovaloración</p> <p>Comprensión de sí mismo</p> <p>Observación</p> <p>Empatía</p> <p>Comprensión de los demás</p> <p>Motivación</p> <p>Optimismo</p> <p>Disposición para aprovechar oportunidades</p> <p>Autocontrol</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Manejo de conflicto</p>	<p>1.Nunca</p> <p>2.Casi nunca</p> <p>3.Indiferente</p> <p>4.A menudo</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Cuestionario</p> <p>“Inteligencia emocional en la Satisfacción laboral, empresa constructora Orthon SRL” elaboración propia.</p>
SATISFACCION LABORAL	<p>Satisfacción con la naturaleza de su trabajo</p> <p>Satisfacción con las condiciones apropiadas del trabajo</p> <p>Satisfacción con las recompensas equitativas.</p> <p>Satisfacción con la relación con sus compañeros de trabajo</p>	<p>Estimula mis habilidades</p> <p>Genera crecimiento y desafío profesional</p> <p>Capacidad para decidir autónomamente.</p> <p>Me da prestigio</p> <p>Los valores están alineados</p> <p>Satisface expectativas (necesidades, deseos)</p> <p>Ambiente físico del trabajo</p> <p>Leyes laborales</p> <p>Salario</p> <p>Respeto mutuo</p> <p>Sus compañeros de trabajo son felices</p> <p>Relaciones laborales colaborativas</p> <p>Comunicación asertiva</p>	<p>1.Nunca</p> <p>2.Casi nunca</p> <p>3.Indiferente</p> <p>4.A menudo</p> <p>5.Siempre</p>	<p>Cuestionario</p> <p>“Inteligencia emocional en la Satisfacción laboral, empresa constructora Orthon SRL” elaboración propia.</p>

En este estudio, hemos utilizado la definición y dimensiones de IE de Mayer y Salovey (1997)

Mayer y Salovey conceptualizaron la IE como compuesta de cuatro dimensiones distintas:

1. **Valoración y expresión de la emoción en el yo (autoevaluación emocional [SEA]).** Esto se relaciona con la capacidad del individuo para comprender sus emociones profundas y poder expresar estas emociones de forma natural. Las personas que tienen una gran habilidad en esta área sentirán y reconocerán sus emociones mucho antes que la mayoría de las personas.

2. **Valoración y reconocimiento de la emoción en los demás (valoración emocional de los demás [OEA]).** Esto se relaciona con la capacidad de las personas para percibir y comprender las emociones de las personas que las rodean. Las personas que tienen esta capacidad alta serán mucho más sensibles a los sentimientos y emociones de los demás, además de leer sus mentes.

3. **Regulación de la emoción en el yo (regulación de la emoción [ROE]).** Esto se relaciona con la capacidad de las personas para regular sus emociones, lo que permitirá una recuperación más rápida de la angustia psicológica.

4. **Uso de la emoción para facilitar la actuación (uso de la emoción [UOE]).** Esto se relaciona con la capacidad de las personas para hacer uso de sus emociones dirigiéndolas hacia actividades constructivas y desempeño personal.

Dimensiones de satisfacción laboral de Peiró y Priet, (1996).

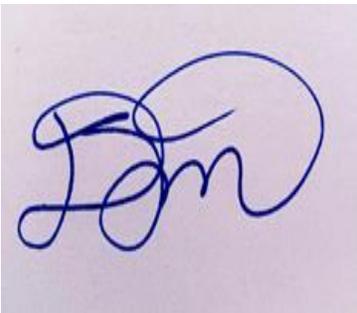
- ✓ **Satisfacción con su trabajo.** - Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo en cuanto a las características del puesto, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca, si estimula las habilidades del trabajador, en cuanto a los

objetivos, metas y producción a alcanzar, que otorgan la posibilidad de crecimiento y desafío. Lo que dependerá de las diferencias individuales.

- ✓ **Satisfacción con la relación con sus compañeros de trabajo.** - Se refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, si los compañeros de trabajo también están satisfechos, si son colaboradores y si la empresa estimula una óptima y efectiva relación laboral.
- ✓ **Satisfacción con las condiciones apropiadas del trabajo.** - Relativo al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo.
- ✓ **Satisfacción con las recompensas equitativas.** - Se refiere a que si la empresa alcanza sus expectativas en cuanto a cubrir sus necesidades, valores, el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción, premios y las de formación.

Expresándole mi respeto y consideración, me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma de postulante  
**Denisse Susana Morales Orozco**



Firma de tutor  
**Msg. María Elena Guzmán Rodríguez**

## **ANEXOS iii**

### **CORRECCIONES DE LA ENCIESTA POR LOS 5 EXPERTOS Y TUTOR**

#### **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL. EN AREA ADMINISTRATIVA DE LA CONSTRUCTORA ORHTON SRL.**

En el marco de desarrollos científicos, para la Universidad Mayor de San Andrés La Paz Bolivia, mediante la Unidad de Posgrado de la Carrera de Psicología, específicamente para la Maestría en Psicología Organizacional en su primera versión. Llevamos a cabo el siguiente estudio que nos permitirá conocer la relación que se da entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa constructora Orthon SRL.

Recomendamos a usted que la duración del cuestionario es de al menos 15 a 20 minutos, le recordamos también que lo que en él se responda, es de suma confidencialidad y solo para fines investigativos.

Su participación en dicho estudio es de cuantiosa importancia, ya que, gracias a ella podremos demostrar científicamente que en Bolivia también existe una adecuada relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Para llevar adelante dicho estudio, solicitamos dar su consentimiento al desarrollo del mismo:

Acepto ( )

No acepto ( )

¡Muchísimas gracias por su tiempo, predisposición y contribución a la ciencia!!!

Saludos cordiales

Lic. Denisse Susana Morales Orozco

(denissemoralesoro@outlook.com)

**A continuación, se le presenta el apéndice I el cual evaluara los elementos de satisfacción laboral. Le recordamos que los datos son confidenciales:**

#### **A1. SATISFACCIÓN LABORAL**

Por favor, usando la siguiente escala del 0 al 5, indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

<b>1</b> Nunca	<b>2</b> Casi nunca	<b>3</b> Indiferente	<b>4</b> A menudo	<b>5</b> Siempre
-------------------	------------------------	-------------------------	----------------------	---------------------

**Para realizar bien mi trabajo**

#### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

- 14. Me gustan las tareas que realizo en mi puesto de trabajo
- 15. El trabajo es desafiante, cubre mis expectativas laborales
- 16. Tengo autonomía e individualidad en el desarrollo de mis funciones

#### **CONDICIONES APROPIADAS DEL TRABAJO**

- 17. Me siento conforme con las condiciones de mi espacio de trabajo
- 18. Me siento alineado con los valores y objetivos de la empresa
- 19. Satisface mis necesidades individuales, no se entiende

#### **RECOMPENSAS EQUITATIVAS**

- 20. La empresa cumple con todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral (Ministerio de Trabajo; Caja de Salud, Fondo de Pensiones)
- 21. Considero que mi salario es justo, por el trabajo que realizo
- 22. Considero que Pertener a la organización me da estatus

#### **RELACION CON COMPAÑEROS DE TRABAJO**

- 23. La mayor parte del tiempo trabajamos ( **no se entiende el plural puede resultar ambiguo**) colaborando con clientes externos e internos en la organización.
- 24. Las relaciones son sinceras con mis colegas de trabajo
- 25. En la organización la comunicación es asertiva, considerada y pensando desde el punto de vista de los demás.
- 26. Mis colegas de trabajo aparentan ser felices

## **CERTIFICADO**

Observaciones:

Observaciones de contexto, esto hará mejor comprensible la encuesta.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) aplicable después de corregir ( **x** ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Evaluador: Carla Iris Ramirez Arze

Especialidad del evaluador: Especialista en Desarrollo Organizacional y RRHH

## **A2. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Por favor, usando la siguiente escala del 0 al 5, indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

<b>1</b> Nunca	<b>2</b> Casi nunca	<b>3</b> Indiferente	<b>4</b> A menudo	<b>5</b> Siempre
-------------------	------------------------	-------------------------	----------------------	---------------------

#### VALORACIÓN DE AUTOEMOCIONES (SEA)

- 1. Tengo una buena idea de por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo.
- 2. Comprendo bien mis propias emociones.
- 3. Realmente entiendo lo que siento.
- 4. Siempre sé si soy feliz o no.

#### VALORACIÓN DE EMOCIONES DE OTROS (OEA)

- 5. Siempre conozco las emociones de mis amigos por su comportamiento.
- 6. Soy un buen observador de las emociones de los demás.
- 7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.
- 8. Comprendo bien las emociones de las personas que me rodean.

#### USO DE LA EMOCIÓN (UOE)

- 9. Siempre me fijo metas y luego hago todo lo posible para lograrlas.
- 10. Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.
- 11. Soy una persona que se motiva a sí misma.
- 12. Siempre me animaría a hacer mi mejor esfuerzo.

#### REGULACIÓN DE LA EMOCIÓN (ROE)

- 13. Puedo controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.
- 14. Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones.
- 15. Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.



16. Tengo buen control de mis propias emociones.

Gracias por su invaluable aporte a la ciencia, esperamos que también este conocimiento le sea de mucha ayuda, al saber que existen métodos de desarrollo profesional y empresarial como el que acaba de realizar.

## **CERTIFICADO**

Observaciones:

Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Evaluador: Carla Ramirez Arze

Especialidad del evaluador: Especialista en Desarrollo Organizacional y RRHH

Firma del Juez Evaluador

La Paz 10 de mayo de 2021

## ANEXOS iv

### VALIDACION Y RESULTADOS DE INSTRUMENTOS

#### SATISFACCIÓN LABORAL

##### A. factorial

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. Me gustan las tareas que realizo en mi puesto de trabajo.	1,000	,789
2. El trabajo es desafiante, cubre mis expectativas laborales.	1,000	,871
3. Tengo autonomía e individualidad en el desarrollo de mis funciones.	1,000	,780
4. Me siento conforme con las condiciones de mi espacio de trabajo.	1,000	,520
5. Me siento alineado con los valores y objetivos de la empresa	1,000	,788
6. Me siento satisfecho porque mi trabajo se ajusta a mi personalidad y necesidades.	1,000	,797
7. La empresa cumple con todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral del Ministerio de Trabajo. (Caja de salud, Fondo de pensiones).	1,000	,836
8. Considero que mi salario es justo, por el trabajo que realizo	1,000	,882
9. Siento orgullo de pertenecer a la organización.	1,000	,715
10. En mi grupo de trabajo, nos apoyamos cuando se solicita ayuda o para resolver problemas.	1,000	,929
11. Las relaciones son sinceras con mis colegas de trabajo	1,000	,778
12. En la organización la comunicación es precisa, clara y pensando desde el punto de vista de los demás.	1,000	,919
13. Mis colegas de trabajo aparentan ser felices.	1,000	,737

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

#### Análisis de fiabilidad

##### Escala: TODAS LAS VARIABLES

###### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	16	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	16	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,679	13

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

### A. factorial

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. Tengo una buena idea de por qué tengo ciertos sentimientos la mayor parte del tiempo.	1,000	,896
2. Comprendo bien mis propias emociones.	1,000	,797
3. Realmente entiendo lo que siento.	1,000	,677
4. Siempre reconozco si me siento bien o no.	1,000	,840
5. Siempre conozco las emociones de mis amigos por su comportamiento.	1,000	,885
6. Soy un buen observador de las emociones de los demás.	1,000	,879
7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.	1,000	,903
8. Comprendo bien las emociones de las personas que me rodean.	1,000	,921
9. Siempre me fijo metas y luego hago todo lo posible para lograrlas.	1,000	,427
10. Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.	1,000	,830
11. Soy una persona que se motiva a sí misma.	1,000	,944
12. Siempre me animaría a hacer mi mejor esfuerzo.	1,000	,814
13. Puedo controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.	1,000	,920
14. Soy bastante capaz de controlar mis propias emociones.	1,000	,961
15. Siempre puedo calmarme rápidamente cuando estoy muy enojado.	1,000	,899
16. Tengo buen control de mis propias emociones.	1,000	,875

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

### Análisis de fiabilidad

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,689	16