



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación No. 8727-25

A la Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela de Psicología

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MAESTROS DE UNA ESCUELA
PRIMARIA.

Tesis

que para obtener el título de

Licenciada en Psicología

Presenta:

Martha Azucena Pérez Lares

Asesor:

Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán. 18 de octubre de 2010.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

Dedico el producto de mi esfuerzo tanto a las personas que creyeron en mi trabajo como a las que dudaron, porque cada uno de sus mensajes abiertos o encubiertos reforzaron mi tenacidad para continuar el camino.

Especialmente, dedico este trabajo a mi madre y a mi padre, porque en ellos encontré el ejemplo de la constancia y el apoyo emocional para reponerme a toda adversidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los profesores que he tenido a lo largo de mi vida académica, especialmente al Lic. Juan Luis Moreno, al arquitecto Luis Alberto Cuevas y al Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos, por recordarme que primero debo estar convencida antes de convencer a otros.

También agradezco a los maestros que aceptaron formar parte de la población de estudio en mi investigación, ya que sin ellos no podría confirmar la teoría.

Sin más, quiero reconocer a todas las personas que han contribuido en mi vida, aun sin estar plenamente conscientes de ello.

ÍNDICE

Introducción	1
Antecedentes	1
Planteamiento del problema	6
Objetivos	7
Hipótesis	8
Justificación	9
Marco de referencia	11
Capítulo 1. Inteligencia emocional	14
1. Definición de inteligencia emocional	15
1.2 Elementos que componen la inteligencia emocional.	22
1.2.1 Inteligencia	23
1.2.2 Emoción	26
1.2.3 Descripción del proceso de la emoción.	31
1.2.4 Emociones básicas	32
1.3 Papel de la inteligencia emocional en la vida del ser humano	37
Capítulo 2. Satisfacción laboral	41
2.1 Concepto de satisfacción laboral	42
2.1.2 Concepto de actitud	44
2.2 Necesidades que se busca satisfacer	48

2.2.1 Teoría de Maslow	50
2.2.2 Teoría de Herzberg	52
2.2.3 Teoría de McClelland	55
2.3 Indicadores de satisfacción laboral	58
2.4 Impacto de la satisfacción laboral en la vida del trabajador	65
Capítulo 3. El maestro como trabajador	67
3.1 El maestro como trabajador de una institución educativa.	67
3.1.1 Funciones del maestro.	69
3.2 El docente como individuo emocional.	71
3.2.1 Cualidades emocionales propias del docente	73
3.3 Satisfacción laboral del maestro	75
Capítulo 4. Metodología, análisis e interpretación de resultados	77
4.1 Enfoque	77
4.1.1 Alcance de la investigación	79
4.1.2 Diseño de la investigación	80
4.1.3 Tipo de estudio	81
4.1.4 Instrumento de recopilación de información	82
4.2 Población y muestreo	89
4.3 Descripción del proceso de investigación	91
4.4 Análisis e interpretación de resultados	94
4.4.1 Análisis de la inteligencia emocional	94
4.4.2 Análisis de la satisfacción laboral	98

RESUMEN

En el presente trabajo se abordó el tema “influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores”. El objetivo general fue determinar el grado de correlación entre estas dos variables y poder así aceptar o rechazar la hipótesis de trabajo que afirma la existencia de dicha influencia.

La población de estudio fue la planilla de docentes de una escuela primaria de la ciudad de Uruapan Michoacán. El método de investigación empleado fue el cuantitativo en un estudio transversal. Se usaron como instrumentos de medición una prueba psicométrica para la variable inteligencia emocional y una escala tipo Likert para la satisfacción laboral.

Los datos obtenidos en el trabajo llevaron a concluir que en la población de estudio la inteligencia emocional si influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación examina la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los maestros de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza de Uruapan, Michoacán. Para establecer un escenario inicial, se muestran enseguida las aportaciones de algunos investigadores.

Antecedentes.

Toda investigación científica surge de la duda de un investigador, la cual, a su vez, es resultado de la observación del contexto social o del análisis de estudios previos; por tal motivo, en este apartado se presentan las definiciones que se tomaron en cuenta en el presente trabajo para puntualizar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Además, se muestran algunas de las investigaciones que anteriormente retomaron alguna de estas variables.

Hay diversos autores que abordan el tema de la satisfacción en el trabajo. Ejemplo de ello son Davis y Newstrom (2000), quienes expresan que la satisfacción laboral es la actitud que tienen los trabajadores hacia su trabajo. Por lo tanto, incluye respuestas intelectuales, afectivas y conductuales.

De acuerdo con Robbins y cols. (2004), la satisfacción laboral es la actitud general que tiene el empleado hacia su trabajo, en consecuencia, se acepta que no

sólo es un sentimiento, ya que toda actitud cuenta con tres componentes: el cognoscitivo, el comportamental y el afectivo.

Bajo una perspectiva más emocional, Espeso y cols. (2006) aportan su definición de satisfacción laboral, la cual enmarcan como el sentimiento resultante en el trabajador cuando equipara sus expectativas respecto el trabajo y lo que realmente obtiene de él.

Cabe destacar que en las dos primeras definiciones, sus autores coinciden en nombrar la satisfacción como una actitud, al considerar los tres componentes de ésta, mientras que Espeso y cols. asignan mayor relevancia a la parte afectiva.

En cuanto a la inteligencia emocional, igualmente se cuenta con una amplia diversidad de autores que intentan definirla y explicarla. Por un lado, Goleman señala que “la inteligencia emocional es una serie de habilidades, las cuales incluirían el autocontrol, celo y persistencia y la habilidad para automotivarse uno mismo” (citado por Fernández y Jiménez; 2003: 423). Esto conduce a comprender que la variable mencionada involucra la conciencia de las propias emociones, lo que éstas generan y el contexto social en que se expresan.

Coon (2005) expone que la inteligencia emocional es la capacidad que presenta el individuo para reconocer y manejar las emociones propias y las de las demás personas, lo que le brinda la oportunidad a de enfrentarse de mejor manera a las exigencias del medio social.

Respecto a estudios que relacionen la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se recurrió a la Universidad Don Vasco, ubicada en la ciudad de Uruapan, Michoacán, donde no se registraron trabajos que compartan ambas variables. Sin embargo, se encontraron tesis que abordan una de las variables, dichas investigaciones serán mencionadas tomando en cuenta la variable estudiada: primero inteligencia emocional y después satisfacción laboral.

La primera de ellas, en la cual se estructuró una propuesta de un sistema de selección de personal con base a la inteligencia emocional en hoteles de cuatro estrellas, fue realizada por Aguilar en el año 2001, en la ciudad de Uruapan, Michoacán. Dentro de las conclusiones se menciona que la propuesta tuvo un 90% de aceptación. El instrumento sugerido consiste en un cuestionario tipo Likert que cuenta con un ítem por cada una de las características detectadas en la inteligencia emocional.

Asimismo, la tesis sobre los factores de la inteligencia emocional y su efecto en el desempeño de funciones de los ejecutivos de ventas del Grupo Financiero Bancomer, S.A. en la ciudad de Uruapan, Michoacán, elaborada por Damken (2001), persiguió el objetivo de evaluar mediante la conceptualización de la inteligencia emocional, el clima organizacional de dicha empresa, así como diseñar una propuesta que permita el desarrollo tanto de aptitudes y actitudes sociales como personales que faciliten el logro de objetivos tanto institucionales como personales. Las conclusiones reflejaron que dentro de la corporación citada se da poca importancia a los factores de inteligencia emocional, además de que no hay sentido

de pertenencia a la empresa, existe la competencia desleal y no hay interacción entre los trabajadores, lo cual repercute en el clima organizacional.

La propuesta del investigador antes mencionado, es cualitativa y sugiere, entre otras cosas, tomar en cuenta habilidades emocionales y no sólo conocimientos y multihabilidades.

En cuanto a la satisfacción laboral, se encontró la tesis elaborada por Cuadra, en 2001. El objetivo presentado en dicho trabajo era realizar una investigación que permitiera conocer el grado de motivación que tienen los trabajadores de la empresa Medina Automotriz de Uruapan S.A. de C.V. para ofrecer una propuesta de motivación que permita mejorar el rendimiento laboral y la satisfacción del personal.

Las conclusiones presentadas en ese trabajo señalan que los empleados de niveles medios e inferiores están desmotivados, por lo que les gustaría que sus superiores los estimulen y tomen en cuenta para la toma de decisiones. La propuesta presentada contiene un listado de sugerencias que van desde mejorar las instalaciones de trabajo, presentar a los empleados de nuevo ingreso con todo el personal, practicar la retroalimentación, mantener informado al empleado y proporcionar capacitación, hasta incrementar el sueldo en lo posible.

Dentro de las tesis digitales de la Universidad de las Américas de Puebla, se encuentra la tesis acerca de la relación entre las necesidades individuales y la satisfacción laboral, realizada por Arellano (2004), en la que se establece como

objetivo realizar un estudio de campo para identificar la relación entre la satisfacción de necesidades personales de los empleados y su satisfacción laboral.

Entre las conclusiones, se establece que hay una correlación significativa entre la satisfacción de necesidades personales y la satisfacción laboral: la primera incrementa la segunda. También señala que los hombres están más satisfechos que las mujeres respecto a ambas necesidades. En el total de la población, la necesidad social es la más satisfecha, mientras la de estima está menos resuelta aunque, por lo que se detecta, es más importante para los empleados.

Planteamiento del problema.

Toda empresa, independientemente del giro y tamaño, cuenta entre sus recursos con el humano, y la perspectiva respecto a éste se ha modificado a través de las épocas y procesos sociales. En sus orígenes, las industrias sólo se enfocaban en la producción, mientras que dejaban de lado las expectativas del trabajador. Sin embargo, eso ha ido cambiando hasta llegar al momento actual, en el cual se contempla la satisfacción laboral del empleado sin descuidar su productividad.

Por otra parte, es cada vez más notorio que algunas personas con características particulares pareciera que disfrutan más de su trabajo, por lo que resultan más estables en el ámbito laboral y en sus relaciones sociales.

Este fenómeno ha sido observado en la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, la cual está ubicada en la colonia Ramón Farías, en la intersección de las calles Michoacán y Monterrey, ya que entre sus profesores se ha visto que algunos expresan sentirse insatisfechos con algunos aspectos de su trabajo, de igual manera, presentan algunas dificultades para relacionarse entre compañeros docentes.

Dichas cuestiones despertaron la interrogante sobre si la inteligencia emocional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores, docentes en este caso.

Objetivos.

Para llevar a cabo esta investigación fue necesario establecer un objetivo general con el cual se mantuvo presente el rumbo de la misma. Además de esto, también se plantearon algunos objetivos particulares.

Objetivo general.

Determinar el grado de correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares.

1. Definir el concepto de satisfacción laboral.
2. Conocer los elementos que componen la satisfacción laboral.
3. Medir el nivel de satisfacción laboral de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.
4. Analizar estadísticamente la satisfacción laboral de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.
5. Conceptualizar la inteligencia emocional.
6. Identificar los factores que conforman la inteligencia emocional.
7. Cuantificar el coeficiente emocional de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.

8. Analizar cuantitativamente la inteligencia emocional de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis.

A continuación se presentan las hipótesis trabajadas en la investigación. Se entenderá por hipótesis de trabajo el supuesto que más se espera que suceda y la hipótesis nula, como aquella presunción que indica lo contrario. En el caso de la presente investigación, fueron las siguientes:

Hipótesis de trabajo.

La inteligencia emocional influye significativamente en la satisfacción laboral de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula.

La inteligencia emocional no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán.

Variables.

Variable independiente: inteligencia emocional

Variable dependiente: satisfacción laboral.

Justificación.

La psicología busca mantenerse actualizada como ciencia ante el ritmo cada vez más rápido de evolución del ser humano, como ser que se desenvuelve en las esferas: biológica, psicológica, social y espiritual, las cuales intervienen en todos los contextos sociales. Por esa razón, en la actualidad resulta relevante abordar el estudio de la inteligencia emocional, ya que se ha demostrado en diversas investigaciones que la inteligencia racional o IQ no pronostica el éxito en las relaciones sociales y en la propia satisfacción. En México, no se ha aportado mucho a dicho tema sino que, al parecer, se espera que los investigadores de otros países expliquen la inteligencia emocional del mexicano y su satisfacción en las diversas áreas de su persona.

Debido a lo anterior, la investigación llevada a cabo pretendió aportar evidencia de la situación actual en la materia, y de esa manera, establecer un antecedente para futuras investigaciones. Además, existe el interés de mostrar que la vida laboral merece ser estudiada, ya que en ella el ser humano convive con otros y puede hacer uso de sus habilidades físicas, intelectuales y psicológicas para lograr

su satisfacción personal, lo que repercute favorablemente en él como un todo indivisible.

Cada vez son más las instituciones que permiten que se lleven a cabo investigaciones de tesis con su personal, como fue el caso de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza, de Uruapan, Michoacán. Esto se debe a que la psicología como ciencia ha mostrado lo que puede aportar al terreno de las organizaciones y el trabajo.

Conocer mejor el recurso humano con el que cuenta una organización, le permite obtener beneficios a todas las partes involucradas en ella, ya que un empleado satisfecho con la compañía puede estar menos propenso a dejarla. Por tales motivos, se logró sentar las bases de un conocimiento más profundo de los trabajadores en beneficio del funcionamiento de la institución en estudio.

Por su parte, la Universidad Don Vasco, por medio de la presente tesis, obtiene material para el acervo de su biblioteca, con lo cual da cumplimiento a uno de los principales objetivos de la educación: promover la investigación científica para substraer del rezago a la educación del estado y el país. Además, al formar este trabajo parte del material de la universidad, posibilitará que todo estudiante de la ciudad de Uruapan que tenga inquietud respecto del tema, pueda consultar la investigación y por medio de ella, despejar sus dudas o formarse otras nuevas.

Marco de referencia.

La Escuela Primaria Manuel Ocaranza, turno matutino, sirvió de contexto para llevar a cabo la investigación de campo. Dicha institución se encuentra ubicada en la intersección de las calles Michoacán y Monterrey, en la colonia Ramón Farías de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Gracias a un documento interno de la institución, se sabe que el origen de la Escuela Primaria Federal Manuel Ocaranza data del año 1923, cuando un grupo de personas formaron una unión que llamaron León XIII, cuya finalidad inicial fue cubrir la demanda educativa para el ramo industrial que tenía auge en esa época, en la ciudad.

Para 1930, la población detectó la necesidad de contar con una institución que ofreciera servicios educativos de manera igualitaria, razón por la cual se considera una de las primeras instituciones de educación en la ciudad de Uruapan, Michoacán, que proporcionó acceso a todos los niños.

De acuerdo con el documento de la institución, a pesar de que desde 1931 se le diera el nombre de Manuel Ocaranza, en honor al pintor indígena de la región, mismo que ostenta hasta la fecha, fue en 1933 cuando se asentó en los terrenos que hoy se le ubica, gracias a la donación de los mismos por parte del Sr. Ramón Farías. La última reseña histórica de 1956 informa que las instalaciones físicas fueron ampliadas, lo que permitió incrementar el número de alumnos.

Actualmente la institución educativa se encuentra bajo las mismas instalaciones físicas de 1956, si bien cuenta con modificaciones en los inmuebles y algunos otros avances de los que se hablará más adelante. El profesor encargado de dirigir la Primaria desde el 27 de abril de 2009, es el profesor Miguel Equihua Estrella.

El plantel cuenta con los servicios de electricidad, agua potable y drenaje. Su distribución física es la siguiente: una oficina de dirección baños y una bodega para cada turno donde se guardan, entre otras cosas, los instrumentos de la banda de guerra; 26 salones de clases, una biblioteca, un anexo para guardar elementos de educación física y la fotocopidora, una cancha para practicar voleibol, otra de futbol y una más de básquetbol, un patio central para actos cívicos y un taller de costura perteneciente al turno vespertino.

Los salones destinados para clases están equipados con mesabancos para los alumnos, escritorio y silla para el profesor, un mueble para archivar el material de trabajo, además de pizarrón verde o blanco. Adicionalmente, los grupos de 6º, 5º y dos de 4º cuentan con equipo de cómputo que contiene los libros digitalizados de todos los grados, sin embargo, el actual director de la institución comenta que en el año 2009 los libros impresos de 1º y 6º fueron cambiados, no así los digitalizados.

En cuanto a la distribución de los salones de clase de acuerdo con los grados de estudios, se tiene que para primero son cuatro salones, de segundo son cinco, de

tercero, cuarto y quinto son cuatro salones para cada grado, de sexto son cinco salones.

Respecto a la plantilla de trabajadores con que cuenta la primaria en el turno matutino para dar abasto la demanda educativa, es la siguiente: un director, un subdirector, 29 profesores, de los cuales tres son de educación física, aunque uno de ellos está ausente por permiso; una maestra en biblioteca y tres intendentes para el aseo general de la escuela.

CAPÍTULO 1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El ser humano constantemente está en búsqueda de explicaciones respecto a las incógnitas que, en el caso de la psicología, de él surgen. Por ello, la historia de la humanidad ha registrado descubrimientos y aportaciones al campo de distintas ciencias, mismas que en el área de la psicología toman particular relevancia, dado que el ser humano como especie es tan abstracto en cuestión a los procesos internos que en él se generan, si bien es concreto en las manifestaciones conductuales que puede manifestar.

Debido a ello, fenómenos como la inteligencia emocional han resultado complejos de explicar, ya que requiere examinar cada variable que lo compone. Por tal motivo, en el presente capítulo se definirá la inteligencia emocional con el auxilio de los principales teóricos que la explican, así como los elementos que la componen, se manejará además un apartado para entender qué es una emoción y cómo funciona; de igual forma, se retomará la concepción de inteligencia. Una vez entendido lo anterior, se revisarán los factores que influyen en la inteligencia emocional y los fenómenos en los cuales se observa la influencia de ésta, con particular énfasis en las repercusiones en los ambientes laborales.

1.1. Definición de inteligencia emocional.

En tiempos más recientes, es común abordar con particular simpleza el tópico de la inteligencia emocional y lo importante que es para tener una vida exitosa. Sin embargo, poco se conoce sobre los primeros indicios que dieron origen al término, y aun cuando se intentan esclarecer los orígenes del hallazgo, surgen discrepancias entre los diversos autores, dependiendo de la profundidad con la que se pretende trabajar el tema.

Para algunos autores, los primeros indicios de la inteligencia emocional surgen a la par del nacimiento de la psicología diferencial con Galton. Tal es el caso de Fernández y Jiménez (2003) quienes mencionan que dicho autor, influenciado por los pensamientos darwinianos de adaptación, al comenzar a realizar estudios correlacionales entre las diferencias individuales de la mente entre aquellos individuos mejor adaptados y el resto de ellos, sentó un precedente para hablar tanto de las habilidades intelectuales conocidas como inteligencia racional o general, así como las habilidades sociales atribuidas a la inteligencia emocional; esto ocurrió a mediados del siglo XIX en Inglaterra.

Después de estos hallazgos, continuaron las investigaciones acerca de cómo cuantificar la inteligencia racional, por lo que se dejó rezagado el estudio de las diferencias individuales en el manejo de las emociones hasta 1990, cuando se retoma el tema con las investigaciones de Salovey, Brackett y Mayer, quienes parten del estudio de la inteligencia y las emociones como conceptos independientes que

después se correlacionan para conformar la inteligencia emocional. Incluso, en un principio hacen un planteamiento novedoso respecto a qué tan contradictorio resulta vincular ambas variables, dado que se maneja la inteligencia como parte de las habilidades cognoscitivas, las cuales dan al individuo la capacidad de razonar, en tanto que las emociones se explican en términos de pasiones, que llevan al individuo a actuar de manera instintiva (Salovey y cols.; 2004).

Así, los autores anteriores, por medio de sus estudios, llegaron a un concepto de inteligencia emocional, al que definen como aquella capacidad del ser humano que le permite realizar en sí mismo y en los otros un reconocimiento de las emociones, esto posibilita a su vez regularlas, utilizarlas en la construcción del pensamiento y cristalizarlas en la conducta.

Dentro de esta teoría se contemplan tres elementos de la inteligencia emocional, los cuales, según Salovey y cols. (2004), son:

1. Reconocer la expresión de la emoción: este elemento contempla el darse cuenta de las emociones que la persona y los demás expresan, ya sea mediante la comunicación verbal o la no verbal, que incluye la expresión facial. Dentro de ésta última, se genera el proceso de empatizar con las emociones de los otros al poder reconocerlas.
2. Regular la emoción: este elemento contempla si la persona tiene la disposición para reflexionar respecto a aquello que le genera la emoción a sí mismo o a los otros. De tal manera que puede llevar a cabo un proceso

cognitivo en el cual someta una emoción negativa a evaluación, para manejarla y disponerse a cambiarla. Se reconoce la capacidad de las personas para hacer un balance de sus experiencias positivas y negativas y lograr obtener de ellas lo más conveniente a su situación.

3. Utilizar las emociones: aquí se manejan cuatro utilidades sobre saber reconocer y regular las emociones: la flexibilidad para adaptarse a las situaciones, la creatividad para hacer las cosas, redirigir la atención sobre aquello que resulte más pertinente y propiciar motivación en sí mismo y en otros.

Por último, cabe destacar que Salovey y cols. (2004) definen a la inteligencia emocional como un componente de inteligencia social, debido a que en la primera se usan algunas competencias sociales como la empatía y el reconocimiento de las emociones de los otros.

A pesar de los estudios llevados a cabo por Salovey, Brackett y Mayer, no fue sino hasta 1995 que el término inteligencia emocional cobró fuerza tanto para el público en general como para los profesionales, según lo refieren autores como Ugarriza (2003), Fernández y Jiménez (2003), debido a la publicación de Daniel Goleman del libro sobre la inteligencia emocional.

Por tanto, el siguiente modelo a conocer es el de Goleman (2006), para quien la inteligencia emocional es la capacidad que tiene el ser humano de reconocer las emociones propias y las ajenas, dominarlas y automotivarse. De tal manera que van

más allá de las habilidades intelectuales que conciernen a las facultades mentales superiores.

Goleman (2006) retoma el entendido de la importancia de que el individuo tenga un adecuado manejo de sus competencias para mejorar en su interacción con los demás. Sólo que el autor se enfoca más en explicar las emociones básicas por medio de ejemplos situacionales que son fáciles de comprender para cualquier lector. Los componentes o habilidades que maneja respecto a la inteligencia emocional son:

- a) El conocimiento de sí mismo: en el cual engloba tanto el proceso cognitivo de conciencia respecto a un sentimiento, como la consciencia de las sensaciones que genera la emoción en el momento que sucede. Ambos procesos son de carácter interno, por tanto, en cada individuo se producen y perciben en grados distintos.
- b) El control de las emociones: una vez que se desarrolla la habilidad de identificar las emociones en sí mismo, el individuo debe lograr tener la capacidad de controlar sus pensamientos para no permitir que sus emociones interfieran en sus actividades.
- c) La motivación: respecto a esta habilidad, se examina la manera en que las emociones negativas, como la ansiedad, pueden entorpecer el actuar de las personas, lo cual da como resultado un déficit en la capacidad de pensar que impide planificar los actos para enfocarlos a favor de metas del individuo. Por

lo tanto, al tener el control sobre las emociones, resulta posible motivarse a sí mismo.

- d) La capacidad de controlar los impulsos: aquí queda señalada la importancia de poder postergar la gratificación o contener los impulsos que devienen a las emociones que se experimentan con intensidad, a fin de poder interactuar de mejor manera con las personas; además, se indica la trascendencia de seguir desarrollando la motivación para poder conseguir la meta de controlarse a sí mismo.
- e) La empatía: esta habilidad queda enmarcada como la capacidad de registrar lo que sienten los otros por medio de los mensajes no verbales que las personas emiten; su utilidad principal consiste fundamentalmente en establecer las relaciones interpersonales.
- f) La capacidad para relacionarse con los demás: es el potencial para reconocer y controlar las emociones propias, así como empatizar y registrar las que experimentan las demás personas.

El conjunto de estas habilidades, da como resultado la inteligencia emocional, cualidad necesaria para el desenvolvimiento del individuo; de no desarrollarse, pueden ocurrir consecuencias adversas en el contexto social, como el fracaso laboral o estudiantil, así como problemas en el ambiente familiar.

Otra de las teorías más importantes que explican la inteligencia emocional es la establecida por el autor de del Modelo de Inteligencia Emocional-Social (ESI, por sus siglas en inglés): el investigador Bar-On (2006), que como él mismo señala,

surge en 1997, producto del proceso de su tesis doctoral. Esta teoría se fundamenta en los pensamientos darwinianos que refieren la expresión de las emociones como una herramienta para adaptarse y sobrevivir, así como de la concepción de inteligencia emocional manejada por Thorndike.

De tal manera que, de acuerdo con Bar-On (2006), al referirse a la inteligencia emocional se está incluyendo la inteligencia social, ante lo cual argumenta que éstas no pueden separarse. Por tal motivo, llama a su trabajo Modelo de inteligencia emocional – social, a la cual alude como la correlación entre las competencias emocionales y habilidades sociales que facilitan el autoconocimiento y la capacidad de entender a las demás personas, con lo que facilita la adaptación y la facultad de hacer frente a las demandas diarias (Bar-On; 2006).

De acuerdo con Ugarriza (2003) la teoría de Bar-On respecto a la inteligencia emocional comprende quince habilidades, mismas que se encuentran distribuidas en cinco grupos generales, los cuales son llamados componentes conceptuales. A continuación se revisa cada uno:

- 1) Componente intrapersonal: incluye la comprensión emocional de sí mismo, la asertividad, el autoconcepto, la autorrealización y la independencia. De acuerdo con Ugarriza (2003) las personas que obtienen puntajes altos en este componente son capaces de expresar sus sentimientos, son independientes y experimentan confianza en sus ideas y creencias. Además sugiere que en laboralmente se

desempeñan con facilidad en las áreas de ventas, relaciones públicas y marketing.

- 2) Componente interpersonal: está formado por los subcomponentes de empatía, responsabilidad social y relaciones interpersonales. Los puntajes altos en dicho componente señalan que la persona suele ser responsable y de confianza, por lo tanto, se relaciona muy bien con los demás, lo que la hace viable para trabajos en quipo, de liderazgo y gerenciales.
- 3) Componente de adaptabilidad: conformado por los subcomponentes de solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. Este elemento ofrece un panorama respecto a la flexibilidad de la persona y su capacidad para entender las situaciones problemáticas de manera realista, por lo que no sólo es valiosa para la vida diaria, sino que es apreciada dentro de las empresas para los puestos de soporte técnico, investigación y desarrollo.
- 4) Componente del manejo del estrés: el cual abarca los subcomponentes de tolerancia al estrés y el control de impulsos. Un puntaje elevado en tal factor es muy valorado en individuos que trabajan en situaciones de peligro como los policías, los bomberos, los trabajadores sociales y los equipos médicos de emergencias, así como aquellas actividades que aun cuando no son peligrosas generan tensión.
- 5) Componente del estado de ánimo en general: contempla los subcomponentes de optimismo y felicidad. Aquellas personas que presentan puntajes elevados en el segundo subcomponente, muestran

capacidad para sentirse satisfechos con su vida, mientras que el subcomponente de optimismo elevado habla de una persona que suele tener la capacidad para afrontar los problemas que se le presentan.

Gracias a lo anterior, se observa que la propuesta de Bar-On (2006) para valorar la inteligencia emocional es bastante amplia y a la vez concreta, ya que ofrece la descripción de cada componente, así como la interpretación de sus puntajes.

1.2 Elementos que componen la inteligencia emocional.

Debido a la complejidad del objeto formal de estudio resulta necesario operacionalizar las variables para comprender de mejor manera el concepto de los principales teóricos. Tal es el caso de Salovey y cols. (2004) quienes mencionan la necesidad de diferenciar qué es una emoción y el proceso que siguen, así como la reflexión de Fernández y Jiménez (2003) respecto a que la medición de la inteligencia cognitiva llevó a pensar en otros factores, dado que ésta no explicaba del todo la eficiencia o el éxito de una persona.

Por tales motivos, es necesario retomar por separado tanto la evolución de la medición de la inteligencia, como los conceptos necesarios para comprender las emociones y en qué momento dichos conceptos en apariencia tan disímiles convergen para construir una teoría en común.

1.2.1 Inteligencia.

Morris (2005), define que el origen de los estudios de la inteligencia surge en el siglo XIX con Charles Spearman, psicólogo inglés que refería la inteligencia como un espectro muy general de energía mental que llevaba a la persona a enfocarse a la acción. Por lo tanto, consideraba que una persona inteligente para una actividad, con seguridad se desenvolvería de manera destacada en otras áreas, y de no ser así, sólo se puede atribuir a que las situaciones no permiten que se revele el potencial del individuo.

Esta explicación respecto de la inteligencia resulta bastante general y no describe cuáles son las habilidades que deben considerarse para identificar a una persona inteligente. Su enfoque va en función a describir las actividades que realiza una persona inteligente.

No obstante, Spearman no es el único investigador que intenta definir qué es la inteligencia. Según lo estipulado por Davidoff (2001), para 1938 Thurstone establece una definición de inteligencia multifactorial, la cual comprende siete habilidades mentales primarias que son: la habilidad espacial, la rapidez perceptual, la habilidad numérica, el significado verbal, la memoria, la fluidez verbal y el razonamiento.

Bajo esta teoría, se contempla que una persona que desarrolla con excelencia una habilidad en particular, como la rapidez perceptual, no necesariamente debe ser brillante en las demás.

La idea de que son múltiples los factores que intervienen en la inteligencia, dio la pauta para que se gestaran teorías nuevas donde el foco de atención no giraba en el rendimiento académico o laboral, se dio así la pauta para dejar de lado habilidades como la memoria, los números, la ubicación espacial, entre otras y, a la vez, permitir el resurgimiento de investigaciones en torno a las cuestiones sociales que intervienen para que un sujeto sea inteligente.

De acuerdo con lo que indican Salovey y cols. (2004), hacia 1920, Thorndike hablaba de lo importante que son las competencias sociales para mantener buenas relaciones humanas. Por tanto, introduce el término inteligencia social para referirse a aquella habilidad que poseen algunos hombres y mujeres para entender a los otros.

Dentro de esta teoría se entiende que una persona con habilidades mentales superiores no necesariamente adquiere éxito en la vida, debido a que éste radica en la calidad de las relaciones sociales. Consecuentemente, la inteligencia social es la que permite al individuo tener la capacidad de interactuar con su medio de manera adecuada.

Sin embargo, debido a la inconsistencia que presentó para medirse, la teoría de la inteligencia social se fue dejando de lado, mientras cobraron fuerza las teorías que surgen para explicar la inteligencia general enfocada a las habilidades mentales superiores.

Por ello, otra de las aportaciones reportada por Morris (2005), es la de Raymond Cattell, psicólogo estadounidense, quien hablaba de sólo dos grupos de habilidades: al primero lo llamó inteligencia cristalizada, que abarca el razonamiento, las habilidades verbales y numéricas; y al segundo grupo lo denominó inteligencia fluida, el cual incluye la habilidad espacial, visual, la habilidad para advertir detalles visuales y memorización. Se considera que el primer tipo de inteligencia se enfatiza en la educación escolar.

Otra propuesta para definir la inteligencia, según lo establece Costa (1996), es la expuesta aproximadamente en 1970 por Gilfor, quien maneja un modelo tridimensional en el que las habilidades intelectuales están distribuidas en: operaciones, que engloban los pensamientos, cogniciones y memoria; contenido, que incluye habilidades para manejar el material simbólico; por último, el término de producto, que concierne a las relaciones, clases y transformaciones que se establecen entre objetos.

A pesar de la fuerza latente de los estudios y pruebas estandarizadas para medir la inteligencia general y las habilidades que de ésta resultan, ya a finales del siglo XX, Gardner (1998) publica su obra sobre inteligencias múltiples: la teoría en la

práctica, en la cual expone ocho tipos de inteligencias: lógico-matemática, lingüística, espacial, musical, cinestésica-corporal, interpersonal, intrapersonal y naturalista.

Las primeras tres ya se venían manejando en las propuestas anteriores, no así la musical que se refiere a tener la habilidad para tocar un instrumento o identificar fácilmente las notas musicales; la kinestésica-corporal se explica en términos de manejar el cuerpo con inteligencia, tal como lo hacen los atletas destacados; por su parte, la inteligencia interpersonal hace referencia a la habilidad de comunicarse de manera eficiente con las personas; asimismo, la inteligencia intrapersonal alude a la capacidad de la persona para conocerse y comunicarse consigo mismo; por último, en la naturalista, la persona refleja su capacidad para interactuar con su medio ambiente.

Más recientemente, se encuentra la teoría de la inteligencia emocional, expuesta por vez primera por Salovey y cols. (2004), si bien cobra popularidad con Goleman (2006) experimenta avances con los estudios de Bar-On (2006), cuya teoría se mencionó anteriormente.

1.2.2 Emoción.

Cotidianamente la gente habla de sus emociones y de cómo los hacen sentir; incluso realizan diferencias entre emociones, sentimientos, sensaciones y afectos, o bien, los utilizan como sinónimos de manera indiscriminada. No obstante, cuando se pretende concretar referencias tan abstractas, resulta difícil encontrar una definición

universal, debido a que cada corriente de la psicología construye su concepto con base en el enfoque que maneja.

En una perspectiva histórica, se enmarcarán a los principales autores y su concepción de emoción para llegar a una definición final. Para comenzar, Fernández (1995a) reconoce en primera instancia las aportaciones de René Descartes; quien en el siglo XVII dio como referencia de una emoción aquel sentimiento subjetivo que se despierta por una experiencia, que involucra la activación física pero es movida por las percepciones, deseos y creencias de las personas.

Así, para Descartes la emoción es un tipo de pasión y las pasiones son toda clase de percepciones o conocimientos que se encuentran en la persona y que están provocadas por algún instinto animal que sacude el cerebro y genera pensamientos. Por lo tanto, el conocimiento de la emoción es privado y sólo se puede estudiar por medio del método introspectivo. Bajo esta perspectiva, las emociones son propias del ser humano, ya que es el único ser con la capacidad de realizar introspecciones (Fernández; 1995a).

El autor citado revisa las aportaciones de Darwin en el siglo XIX, quien menciona la función expresiva de las emociones como importante para la supervivencia de las especies, ya que dichas respuestas actúan como una señal en el organismo, preparándolo para la acción, además de que permiten transmitir información a los demás organismos. Con ello, se deja dicho que la emoción tiene

una historia evolutiva filogenética y por lo tanto las reacciones emocionales útiles se integran a la especie.

Otra perspectiva de las emociones según Garrido (2000), es la ofrecida por William James en 1880, quien establece la emoción como un estado de sentimiento personal y subjetivo que se desencadena por una experiencia emocional. Al igual que Descartes, señala el uso del método introspectivo para estudiar las emociones, puesto que sólo el individuo que la vive puede definir la emoción que experimenta y en qué grado.

Respecto a ello, diferencia dos grupos de emociones: en el primero están las groseras o estándares, que son las más fáciles de identificar, ya que están acompañadas de cambios corporales intensos; aquí se ubican el miedo, el amor, el odio, la vergüenza, la aflicción y sus variedades. El segundo grupo está integrado por las emociones sutiles o tenues, su identificación es menos clara dado que los cambios corporales no resultan tan obvios, ya que se refiere a sentimientos morales intelectuales y estéticos.

Los intentos por estudiar y describir las emociones continuaron latentes, según señala Garrido (2000); años después, Walter B. Cannon, en su visión respecto de lo que es una emoción, la define como la reacción física ante un estímulo acompañado de un sentimiento. Sus estudios se basan en diferenciar los procesos neurales que producen la conciencia emocional y aquellos que producen la expresión emocional o conducta.

Durante la misma época, según apunta Garrido (2000) se gestaron las aportaciones de Freud y Watson. El primero se refiere a la emoción como la reacción que se produce ante algún contenido del inconsciente y no frente al medio externo; esta perspectiva cobra poca fuerza en el estudio de las emociones y sólo se contempla para tener una referencia de la época. Bajo un enfoque diferente, Watson contempla las emociones como un patrón hereditario que permite reaccionar ante un estímulo ambiental que implica cambios profundos en la totalidad del mecanismo corporal, por lo que se entiende que el patrón de respuesta ante el mismo estímulo es constante.

Como se mencionaba antes, querer encontrar una definición única de emoción no es posible. Sin embargo, de acuerdo con Palmero y Fernández (2002), la mayoría de los autores aceptan que las emociones se manifiestan mediante una triada reactiva que incluye la activación fisiológica, la conducta expresiva y los sentimientos subjetivos. Cada aspecto refleja una dimensión del ser humano.

Cabe destacar que cada autor da énfasis en la dimensión que se centra su enfoque de estudio. Por ejemplo, los conductistas ponen acento en la activación fisiológica y la conducta resultante de la misma, mientras que el psicoanálisis muestra particular interés en las experiencias subjetivas.

Para los fines planteados en este estudio, se tomará la definición ofrecida por Palmero y Fernández (2002), debido a que involucra todos los aspectos a tomar en

cuenta en el estudio de las emociones. Por lo tanto, se tiene que “las emociones son procesos episódicos que, elicitados por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como potencialmente capaz de producir un desequilibrio en el organismo, dan lugar a una serie de cambios o respuestas subjetivas, cognitivas, fisiológicas y motor expresivas; cambios que están íntimamente relacionados con el mantenimiento del equilibrio, esto es: con la adaptación de un organismo a las condiciones específicas del medio ambiente en continuo cambio.” (Palmero y Fernández; 2002: 19).

Así, se entiende que las emociones cumplen con ciertas funciones entre las cuales Palmero y Fernández (2002) mencionan las siguientes: la función intrapersonal, que permite al individuo procesar la información y decidir qué cambios hacer para adaptarse al medio ambiente; la tarea extrapersonal, la cual se refiere a la capacidad de comunicar emociones a los demás y facilitar las relaciones interpersonales; el papel motivacional, ya que hay situaciones que precisan una respuesta y la percepción e interpretación de la emoción generan la motivación para actuar, ya que las emociones permiten comunicar por medio del conjunto de expresiones faciales y tono de voz, cómo se siente el individuo ante un estímulo; el rol de índice de señalamiento, esto es, al observar las reacciones que se producen ante determinado estímulo, se identifica la sensibilidad de la persona ante el mismo.

1.2.3 Descripción del proceso de la emoción.

Una vez que se expuso tanto la definición de la emoción como sus funciones, resulta pertinente describir el proceso general que sigue su expresión. Dicha evolución surge para cumplir las funciones expuestas anteriormente.

Para explicarlo se recurrirá a Palmero y Fernández (2002), quienes establecen cinco elementos básicos para procesar la emoción, los cuales son: presencia, percepción y valoración del estímulo, experiencia emocional y respuesta.

En cuanto a la presencia de un estímulo, se considera como tal cualquiera que sea capaz de desencadenar el proceso propio de la emoción ya sea real o potencial, actual o pasado, interno o externo, sólo requiere cumplir con algunas características, como ser novedoso, placentero o displacentero, posibilidad de ser controlado y de evaluar su compatibilidad con las normas sociales.

Una vez identificado el estímulo, se da paso al proceso de percepción del mismo. Esta tarea puede darse de manera consciente o inconsciente, dependiendo de la fuerza y de las características del incentivo, además de las diferencias individuales, ya que cabe recordar que un estímulo novedoso para una persona puede no resultarlo para otra, debido a las diferencias entre sus experiencias previas.

Justo aquí, interviene la valoración de la emoción, puesto que las características propias del individuo y sus experiencias pasadas permiten clasificar

los estímulos en agradables o desagradables para él y otorgar una medida de intensidad, lo que permite que algunos estímulos lleguen a ser significativos para un individuo.

Consecutivamente surge la experiencia emocional o sentimiento, en el cual se hace consciente la emoción y se permite atribuirle una cualidad; por último, se da la respuesta emocional. Misma que se puede explicar a nivel de cogniciones, como los pensamientos y la memoria, enfocada a las reacciones fisiológicas que genera, o mediante una integración de ambas. Todo depende del enfoque de la teoría que se esté empleando.

1.2.4 Emociones básicas.

Cuando se trata de conceptualizar un fenómeno, por lo regular surgen disputas entre las distintas corrientes que desean hacerlo. Ejemplo de ello es la discusión que surge en torno a clasificar las emociones en básicas y secundarias.

La división resultante parte del enfoque que se dé al suceso. Como menciona Reeve (2003), las investigaciones se dividen de acuerdo con la orientación biológica o cognitiva. Por su parte, los biólogos dan un margen para contemplar hasta doce emociones básicas, mientras que la orientación cognitiva sólo da paso a cinco, las cuales son la ira, el miedo, la tristeza, y el amor. Por tanto, gracias a la interacción social se aprende a otorgar la gama de variedades a la emoción primaria o básica.

Entre tanta diversidad, es necesario contar con algún parámetro que indique las características esenciales que debe cumplir una emoción para considerarse básica. Para ello, Reeve (2003) retoma los criterios de Ekman y Davidson, mismos que se muestran a continuación: las emociones “son innatas más que adquiridas, surgen en la misma circunstancia para toda la gente, se expresan de manera exclusiva y distintiva, evocan un patrón de respuestas” (Reeve; 2003: 458).

Debido a ello, se entiende que una emoción básica trae consigo el mismo trasfondo biológico y, por tanto, la respuesta fisiológica pertinente a ésta, aun cuando las diferencias individuales y las experiencias sociales sean distintas.

Para los fines de este texto, las emociones básicas que serán retomadas corresponden a las enlistadas por Palmero y Fernández (2002): el miedo, la alegría, la sorpresa, la ira, la tristeza y el asco. Por tanto, debe entenderse que las explicaciones dadas serán bajo la concepción estos mismos autores.

La primera emoción aludida es el miedo, que para Palmero y Fernández (2002) se produce ante un estímulo que de acuerdo con la valoración consciente o inconsciente realizada por un sujeto; representa una amenaza, ya sea física, psíquica o social. Se le contemplan tres aspectos: la persona percibe que perderá algo, es en un tiempo inmediato y esto repercutirá en su futuro. De aquí se deduce que la función del miedo es activar en el organismo los mecanismos que le ayuden a huir o enfrentar el estímulo que despertó la emoción y, con ello, lograr la supervivencia o la adaptación al ambiente.

Continuando con el orden de listado, la siguiente emoción a explicar es la alegría, que acorde con lo expresado por Palmero y Fernández (2003), ha sido estudiada poco debido a que los psicólogos han dejado de lado las investigaciones respecto a lo normal, en tanto que se han centrado más en los conflictos, desordenes y alteraciones. Sin embargo, la escuela cognoscitiva ha retomado su estudio y gracias a ello se tiene que la alegría es una emoción que se produce cuando la persona percibe un estímulo como algo muy próximo, que puede ser mantenido, y/o que se puede recuperar.

Cabe destacar que los estímulos desencadenantes de dicha emoción tienen una gran carga cultural, por tanto, no se pueden generalizar. Aun con las diferencias culturales, la alegría tiene las mismas funciones en todas ellas: se afirma que la emoción de la alegría proporciona a la persona la energía necesaria para dirigir y mantener su conducta deseada. Además, se reduce la posibilidad de que aparezca agresión en el sujeto que experimenta esta emoción. Por otra parte, si se experimenta con una duración prolongada y alta frecuencia, produce dolor al organismo.

No obstante, una función social importante de dicha emoción, es favorecer las relaciones interpersonales, ya que da pauta a que las personas muestren su afecto o estima hacia los demás y también ayuda a minimizar tensiones en el ambiente interpersonal. Por tanto, expresar alegría resulta conveniente siempre y cuando la persona receptora de dichas manifestaciones lo interprete favorablemente.

Siguiendo con el curso inicial, ahora se hablará de la emoción de sorpresa, a la cual Palmero y Fernández (2002) consideran como la más singular de todas, debido a que es la única emoción neutra cuya duración es muy corta, se produce ante eventos o estímulos novedosos o extraños para el sujeto. En consecuencia, requiere de mayor trabajo de los procesos de atención y memoria.

Entre las funciones destacadas para esta emoción se encuentra que permite valorar la situación nueva y dar paso a otra exaltación que resulte congruente con dicha valoración del estímulo.

La siguiente emoción que se explica es la ira. Para Davidoff (2001), es la emoción que se caracteriza por la percepción de agrado o desagrado que experimenta la persona ante un estímulo real o imaginario.

Respecto a esta emoción, Palmero y Fernández (2002) señalan que a pesar de tener sus características biológicas, como las emociones anteriores, se define más por las culturas y las particularidades de las relaciones interpersonales, ya que esta emoción se despierta cuando un estímulo del evento se percibe como una ofensa; en consecuencia, las funciones de la ira se enfocan a la autoprotección, ya que se busca defender la integridad propia y de la descendencia ante las amenazas del ambiente, ayudando así a la supervivencia.

Como lo mencionan Palmero y Fernández (2002), el mal manejo de la ira, visto como la dificultad para controlar y canalizar adecuadamente la emoción, conlleva a consecuencias negativas para la persona en su salud y bienestar.

En cuanto a la emoción de tristeza, los autores citados señalan que poco se le ha estudiado y para entenderla, hace falta centrarse más en la valoración de la situación o estímulo que en el estímulo en sí, ya que la tristeza se despierta ante la percepción de la persona de que puede fracasar o perder en una meta valiosa para ella, ya sea una persona o un objeto (Palmero y Fernández; 2002).

Por tanto, el expresar tristeza, se desencadena la función social de demandar ayuda a las demás personas por medio de las señales que se emiten; la persona receptora de dicho mensaje puede acudir a su auxilio. De tal manera, se propicia la conexión entre quien experimenta la emoción y quien le ayuda. Con lo anterior, se puede apreciar cómo una emoción que se considera por algunos como negativa, favorece las relaciones interpersonales y permite la adaptación del sujeto a su entorno.

Por último, se hablará del asco, respecto a la cual Palmero y Fernández (2002) mencionan que se experimenta cuando se le presenta al sujeto un estímulo que para él es desagradable, ya sea por la carga psicológica o moral que se le atribuye. Algunos de estos estímulos que se han considerado son los alimentos y animales descompuestos, el contacto con los anteriores, las secreciones corporales

como el sudor, trozos corporales seccionados y la falta de higiene o el contacto con artículos sucios.

Entre las funciones del asco señaladas por Palmero y Fernández (2002), se encuentra la de preparar al organismo para el rechazo de aquellos estímulos desagradables y que además resultan potencialmente dañinos, por lo que se moviliza la energía en el organismo para ejecutar dicha acción.

Además, como la emoción del asco aboga por la limpieza, se van fomentando los hábitos de higiene saludables para la persona, lo cual facilita las relaciones interpersonales en la medida que se manifiesten las conductas acordes con los hábitos de higiene. Gracias a lo anteriormente expuesto, es posible darse cuenta cómo cada una de las emociones favorece la adaptación y supervivencia del ser humano, así como la convivencia de éste con los demás individuos de su especie.

1.3 Papel de la inteligencia emocional en la vida del ser humano.

Una vez que se ha pasado por el conocimiento y análisis de los conceptos básicos como qué es una emoción, cuáles son las de tipo básico y cuál es su proceso, hasta analizar la evolución del concepto de inteligencia y su diversificación, es posible percatarse de las adaptaciones que ha tenido dicho concepto, así como su impacto en la sociedad.

Lo anterior se expresa con el fundamento dado por Morris (2005), quien señala que para el siglo XIX, Charles Spearman comenzó los estudios acerca de inteligencia, visualizándola como la energía mental que lleva a la persona a enfocarse a la acción. Por lo tanto, en esa época se consideraba que la persona inteligente para una actividad con seguridad se desenvolvería de manera destacada en otras áreas. Resulta evidente, que entonces el manejo de las habilidades emocionales no jugaba un papel importante para valorar a una persona. Debido a ello, no era necesario fomentarlo.

Sin embargo, con el paso del tiempo, las épocas y la sociedad han experimentado cambios, por ende, las ciencias se han enfocado en nuevas perspectivas para visualizar los mismos fenómenos.

Para 1998, Goleman, en su obra “Working with emocional inteligente”, destaca la importancia de contemplar el manejo de las habilidades de la inteligencia emocional para llevar mejores relaciones en el trabajo, ya que algunas personas cuentan con un conocimiento teórico y práctico de lo necesario para su desempeño laboral, sin embargo, sufren de deficiencias para establecer trato con las personas: se ven desbordados por sus emociones y no saben como mostrarlas.

Al respecto, Robbins y cols. (2004) hacen una aportación significativa, ya que por principio, establecen una distinción importante para el ámbito laboral, que va en función de reconocer las emociones sentidas y las manifiestas; las primeras se entienden como las que realmente experimenta el individuo, mientras las manifiestas

son aquellas que la organización considera adecuadas para ser funcional en la organización y en el puesto en particular.

Debe observarse cómo para el comienzo del siglo actual, la perspectiva de las emociones es distinta a lo que se pensaba en años pasados. Al considerarse el manejo emocional adecuado como algo necesario, es un concepto muy funcional que ha ganado terreno en la vida tanto familiar como laboral. En este último ámbito, ya se valora el impacto del manejo de las emociones en procesos como la comunicación eficaz, confianza en sí mismo y capacidad para automotivarse y trabajar en equipo, así como la habilidad de tomar decisiones en la organización sin permitir que emociones como la ira, frustración o felicidad perturben su visión de los objetivos que persigue en su puesto para la empresa. Se incluye aquí, la facultad para manejar adecuadamente los conflictos que se le presenten al sujeto.

Así, Robbins y cols. (2004) resaltan la importancia del manejo de las emociones manifiestas en el trabajo. Destacan que dicho manejo genera en los empleados habilidades sociales que les permiten comunicarse mejor con los otros y consigo mismos.

Bajo la perspectiva de Kinicki (2003), es importante no perder de vista que las habilidades emocionales desarrolladas en el ámbito personal-familiar repercuten en el trabajo. De igual forma, afirma que se puede dar el caso de que la persona busque desarrollar un rol distinto del que vive en su vida personal, ya que en casa no le es posible ejecutarlo.

Sobre este t3pico, Blum y Naylor (1996) se1alan que una persona emocionalmente estable encontrar1 satisfacci3n en su trabajo, adem1s de presentar conductas m1s adecuadas y favorables para s3 mismo y para la empresa en momentos decisivos como situaciones de conflicto o momentos de tensi3n; por otro lado, tienen mayor probabilidad de comprender los problemas que se le presenten en relaci3n con sus limitaciones.

Cabe destacar que la satisfacci3n laboral de los trabajadores en relaci3n con la estabilidad emocional, puede variar dependiendo de las caracter3sticas de la poblaci3n que se estudia y el ambiente en que 3sta se desenvuelve.

Por 3ltimo, Robbins y cols. (2004) mencionan que el manejo emocional es una variable conocida como independiente en el estudio de fen3menos en una organizaci3n, por lo que se busca dimensionar su efecto en otras variables que tienen relaci3n con el trabajo.

CAPÍTULO 2

SATISFACCIÓN LABORAL

Vivir en sociedad implica cumplir con una serie de lineamientos, algunos explícitos en las leyes o implícitos en las relaciones humanas. De forma cotidiana, las personas refieren lo importante que es tener un trabajo que las haga sentir bien y ayude a cubrir sus necesidades básicas.

Al darse la industrialización del trabajo, parece que lo único importante es asegurar la producción, sin tomar en cuenta la calidad humana del trabajador. Sin embargo, los enfoques se van modificando y con ellos, retoma fuerza la psicología.

En el presente capítulo se aborda el concepto de satisfacción laboral, que al entenderse como una actitud, genera la exigencia de hablar del trabajo como el objeto de dicha disposición; además, se explican las necesidades que motivan la satisfacción laboral, que se diferencian como fisiológicas o psicológicas; también se mencionan los indicadores de la satisfacción laboral, así como su impacto en la vida del trabajador y, por último, se habla de la inteligencia emocional como una herramienta para lograr la satisfacción laboral.

2.1 Concepto de satisfacción laboral.

Cuando se trata de establecer el concepto de un término científico, por lo regular surgen dificultades, ya que cada ciencia lo explica desde su perspectiva. Tal es el caso de la satisfacción, la cual en palabras generales, refiere un sentimiento de bienestar que experimenta la persona, una vez que ha colmado una necesidad o deseo.

Por tal razón, en el ámbito profesional, psicólogos y administradores están interesados en conocer qué es la satisfacción laboral para entenderla y conocer mejor a sus trabajadores.

Entre las definiciones encontradas, se ubica la de Robbins y cols., quienes señalan al respecto que “la satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.” (Robbins y cols.; 2004: 72).

Cabe remarcar que para los autores citados, dicha actitud va más allá de las actividades que encierra el perfil del puesto: se contemplan además las relaciones humanas al interior de la empresa, mismas que conllevan el respeto por las reglas y la aceptación de las costumbres de la organización. Todo ello es analizado con el interés de mejorar el desempeño de los trabajadores.

Aquí se observa claramente la visión administrativa de la satisfacción laboral, donde el interés que mueve es conocer el impacto de este factor sobre la empresa.

Otra definición con que se cuenta es la de Davis y Newstrom (2000: 276) para quienes “la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. Además, señalan que dicha actitud no depende únicamente de las actividades que se realicen en el puesto de trabajo desempeñado ni en las condiciones ambientales de la organización, sino que el individuo tiene una predisposición a estar satisfecho o insatisfecho en su trabajo por las características individuales de su afectividad, por lo cual, algunas personas tienden a ser más optimistas que otras.

De tal manera que estas características individuales quedan en manos de los psicólogos para ser estudiadas y remarcar la importancia del individuo en la empresa.

La última definición a tomar en cuenta, indica que la satisfacción laboral es el “sentimiento del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas y necesidades del trabajador, según es percibido y reflejado por él mismo” (Espeso y cols.; 2006: 884).

Por lo anterior, se entiende que constantemente estará fluctuando debido a que las expectativas de las personas cambian cada vez que se ven cubiertas sus

necesidades, ya que surgen otras nuevas. Debido a ello, hay que estar constantemente indagando las expectativas de los empleados para poder trabajar con sus actitudes.

Tomando en cuenta las definiciones que se manejaron para conceptualizar la satisfacción laboral, se tiene que los tres autores aludidos reconocen el componente afectivo que cada empleado tiene respecto a su trabajo, con ello, se presta atención no sólo a las actividades propias de la labor, sino también a las relaciones sociales que en él se forjan y que repercuten en la cultura de la empresa.

También se hizo notar la importancia de conocer más a fondo qué es una actitud, para entender mejor la satisfacción laboral, además de conocer cuales son las necesidades del ser humano, bajo la perspectiva de varios autores, para saber qué aspectos se busca satisfacer con el trabajo.

2.1.2 Concepto de actitud.

Por principio, se debe tener claro en la presente investigación qué se entiende por actitud, para así comprender de mejor manera la satisfacción laboral como predisposición. Debido a ello, se retomarán varios autores para así poder complementar y contrastar ideas.

La primera definición dice que “una actitud es una organización relativamente estable de creencias evaluativas, sentimientos y tendencias de conducta hacia el objeto.” (Morris; 2005: 421).

Al respecto, el autor referido detalla que al hablar de las creencias evaluativas se refiere a las ideas y conocimientos generales de los objetos que devienen de las cogniciones de la persona. Los sentimientos responden a los afectos que se sienten por el objeto, ya sean negativos o positivos, mientras que las tendencias de conducta manifiestan la forma más probable en que la persona actuaría ante el objeto de actitud (Morris; 2005).

Por su parte, Myers (2006) también ofrece una definición de actitud en la que resalta el carácter evaluativo hacia el objeto. En sus palabras una actitud es “una reacción evaluativa, favorable o desfavorable hacia algo o alguien que se manifiesta en las propias creencias, sentimientos o en la intención del comportamiento.” (Myers; 2006: 136).

La última definición que se retoma es la de Worchel y cols. (2002: 126), quienes conceptualizan la actitud como un “juicio evaluativo (bueno o malo) de un objetivo. Así, una actitud representa la propensión favorable o negativa del individuo hacia el objetivo”.

De igual manera, estos investigadores resaltan que las actitudes poseen cuatro rasgos esenciales: siempre tienen un estímulo referente, que resulta de la

evaluación de los objetos; están representadas en la memoria, lo que permite acceder a la red de recuerdos para reaccionar ante todos aquellos objetos que se relacionen con el objeto de actitud; además, esto facilita el manejo de la información para la persona, ya que de lo contrario tendría que estar generando evaluaciones cada que se le expusiera a un estímulo; el último rasgo de las actitudes indica que éstas se desarrollan a partir de toda la información cognoscitiva, afectiva o conductual que llega a la persona respecto al objeto.

Con estas definiciones se entiende que una actitud posee un carácter evaluativo, entendido por algunos como juicio de valor, lo que de cualquier forma indica que el individuo debe someter a valoración las ideas y sentimientos que determinado objeto le genera. Esto da lugar a una predisposición para comportarse ante ese objeto, de tal manera que conocer la actitud de la persona da la pauta de realizar predicciones respecto a la predisposición a actuar.

Después de revisar las definiciones de actitud, se evidencia la estructura que la integra. Sin embargo, con la finalidad de clarificarla, a continuación se explican con más detalle los tres componentes de la actitud, según lo maneja DuBrin (2003):

- a) Componente cognoscitivo: hace referencia a todo material, racional o abstracto que se tiene del objeto, ya sean ideas o creencias intelectuales.
- b) Componente afectivo: comprende las emociones que despierta el objeto de actitud. Cabe mencionar que este elemento es el único que se puede medir para conocer la actitud de las personas.

- c) Componente conductual: es el que refiere la persona como la intención de comportarse de cierta manera cuando se le presente un estímulo relacionado con el objeto de actitud. Esta intención no asegura que la persona actuará según se expresa, ya que la conducta depende de otros factores que se encuentren presentes en ese momento.

Entonces, debe entenderse que la satisfacción laboral como actitud, ya que involucra emociones hacia el trabajo y cualquier estímulo que se asocie con este rubro, despertará dicho componente afectivo, el cual fue originado por las creencias racionales que se tienen del trabajo. Por lo tanto, se establece una predisposición a reaccionar ante el trabajo, ya sea una actividad de directa o cualquier estímulo que se asocie a él.

Otro aspecto importante a retomar en el estudio de las actitudes, son las funciones que éstas cumplen. Respecto a ello, Worchel y cols. (2002), señalan que Katz estableció en 1960 cuatro funciones principales de las actitudes. Las cuales son:

1. Función utilitaria: las actitudes sirven para que la persona busque maximizar las recompensas y minimizar los castigos que el medio le impone.
2. Función de conocimiento: gracias a las actitudes, las personas pueden generar evaluaciones rápidas acerca de los objetos de su entorno, lo cual les identifican y reconocerlos mediante un resumen de su conocimiento.

3. Función expresiva del valor: las actitudes permiten a la persona comunicar sus valores y su propia identidad ante los demás individuos. Por lo que puede dar a conocer con qué o quién se identifica.
4. Función defensiva del ego: indica que las actitudes permiten a la persona formar creencias y afectos negativos ante objetos que le representan una amenaza, de esta manera rechaza aquello que le significa un daño.

Con lo anterior, queda claro que el trabajar con actitudes es una cuestión más compleja que simplemente estar a favor o en contra de algo, ya que involucra procesos más complejos como cogniciones, emociones y conductas.

2.2 Necesidades que se busca satisfacer.

Existen numerosas teorías que pretenden explicar las necesidades que mueven la conducta del ser humano. Éstas van desde aquellas cuya concepción es fisiológica hasta aquellas cuya orientación es psicológica.

Lo primordial es comenzar por acordar qué se entiende por necesidad. En el presente marco se entenderá como “cualquier condición de una persona que resulta primordial e indispensable para la vida. Si se inhibe o frustra, la obstrucción de la necesidad producirá daños que perturbarán el bienestar biológico o psicológico.” (Reeve; 2003: 56).

Para Reeve (2003), existen tres categorías de necesidades: las fisiológicas, las psicológicas orgánicas y las psicológicas adquiridas.

Las primeras responden a la constitución biológica del ser humano, por lo que involucran órganos, sangre, hormonas y circuitos cerebrales. Estas necesidades no están en la conciencia todo el tiempo, sólo emergen cuando no se hace caso a las señales del cuerpo que requieren ser compensadas y ante un posible daño al organismo.

En cuanto a las psicológicas orgánicas, se toma como referencia la autodeterminación, la competencia y el gregarismo, ya que todos los seres humanos cuentan con ellas, si bien se encuentran matizadas por la interacción con el medio ambiente, por lo que para unas personas cobrará fuerza la necesidad de gregarismo si el ambiente así lo promueve.

Respecto a las necesidades psicológicas adquiridas, se consideran particulares en cada individuo, ya que son el resultado de las experiencias únicas y las características de personalidad que se poseen. Algunas de estas necesidades son el logro, la afiliación, el poder y la intimidad.

La clasificación que presenta Reeve (2003), es una visión general muy útil para entender las propuestas presentadas por otros autores. Los cuales explican el actuar de las personas realizando algunas de las necesidades.

Otra clasificación existente respecto de las necesidades es la propuesta por Davis (2000), quien las separa en necesidades primarias y secundarias. En las del primer tipo entran las que Reeve definió como fisiológicas, como el hambre, el sueño y la sed. Mientras que las secundarias se entienden como producto de la mente, por lo que resultan distintas en cada individuo. Entre las necesidades secundarias se encuentran la autoestima, la competitividad, el sentido del deber y la autoafirmación.

Para Davis (2000), tanto las necesidades primarias como las secundarias son producto de la práctica social del individuo con su ambiente, sólo que las últimas requieren cierta madurez de la persona para desarrollarse.

2.2.1 Teoría de Maslow.

Para contextualizar la teoría de Maslow basta decir que ésta surge por el interés que despertó el conocer el porqué del odio entre los humanos. Para lo cual, el enfoque conductista que predominaba en esa época no tenía la respuesta que la sociedad esperaba (Maslow; 1991).

Por lo que, con un enfoque humanista, el autor mencionado establece que el ser humano tiene necesidades que debe cubrir; dentro de ellas, ubica el sentido de pertenencia, estima y autorrealización como necesidades de segundo orden, hacia las cuales la persona no puede enfocarse hasta no haber cubierto las de primer orden, como la seguridad y las necesidades fisiológicas.

Esta teoría es de las más conocidas y manejadas por diversos autores, ya que se maneja una pirámide para enmarcar las necesidades según lo propuesto por Maslow (1991). En la base se encuentran las fisiológicas, le siguen las de seguridad, de pertenencia, continúan las de estima y se culmina con la necesidad de autorrealización. A continuación se explicarán de manera breve cada una de ellas de acuerdo como lo maneja Krieger (2001), por el enfoque que le da hacia la industria.

- a) Las necesidades fisiológicas: la persona necesita contar con un empleo e ingresos.
- b) Necesidades de seguridad: el trabajador necesita contar con una estabilidad laboral y que la empresa le proporcione un plan de carrera dentro de la misma. Además de proporcionar instalaciones confortables donde laborar.
- c) Necesidades de pertenencia o sociales: el empleado requiere contar con relaciones interpersonales al interior de la empresa que le proporcionen una red social.
- d) Necesidades de estima: el empleado necesita que se le reconozca su trabajo para fortalecer su identidad personal y así enfocarlo a la responsabilidad, autonomía y el logro.
- e) Necesidad de autorrealización: el trabajador busca realizarse de manera más expresiva por medio de su trabajo. Por lo que inicia un compromiso total con la empresa y los objetivos de la misma.

En cuanto a la interpretación de las necesidades basadas en esta teoría, Davis (2000) expone que las necesidades no satisfechas son aquellas que motivan la conducta de la persona. Puesto que recibir más estímulos para una necesidad ya cubierta no resulta algo atractivo. Además, expresa, las necesidades de un individuo son diferentes a las de otro, por lo que no debiesen generalizarse los estímulos usados en los trabajadores.

Es preciso rescatar lo enunciado por Krieger (2001), quien afirma que de acuerdo con la teoría de Maslow, las necesidades de las personas van cambiando con la edad. Según este planteamiento, en un principio el ser humano se enfoca a cubrir necesidades de primer orden, pero conforme avanza el proceso de madurez se enfoca a las de segundo orden.

Por último, Maslow (1991) agrega que las necesidades de primer orden se deben cubrir en un periodo corto de tiempo, mientras las de segundo orden requieren mayor planeación y tiempo para consolidarlas. No obstante, ambos grupos de necesidades pueden coexistir, sólo que las de primer orden llevarán preferencia para ser satisfechas.

2.2.2 Teoría de Herzberg.

De acuerdo con Arias (2006), para 1965, Herzberg, Mausner y Snyderman realizaron estudios para comprender cuáles son los factores que causan satisfacción a las personas en su trabajo, para lo cual solicitaron a los sujetos que se prestaron

para el estudio que redactaran una situación en la que se hubiesen sentido satisfechos en el trabajo y otra en la que se hubiesen sentido insatisfechos.

Gracias a los resultados obtenidos, Herzberg y sus colaboradores se percataron que los factores que producen satisfacción no son los mismos que generan insatisfacción. Según Arias (2006), ante estos resultados se estableció la teoría dual, misma que Herzberg amplió y estudió con más detalle.

Por ello, autores como Robbins y cols. (2004) y Davis (2000) atribuyen a Herzberg la teoría de los dos factores o teoría de motivación e higiene. Dentro de ella queda señalado que las personas señalan a factores intrínsecos, como causas de su satisfacción, entre ellos se cuentan los logros, el reconocimiento y su responsabilidad; mientras que atribuyen a factores extrínsecos como las políticas de la empresa, la supervisión del trabajo y relación con compañeros, las causas de su insatisfacción.

Para reafirmar conceptos, resulta conveniente retomar unas líneas de Krieger (2001), en las que señala con más detalle los factores higiénicos y los factores motivacionales de la teoría de Herzberg.

a) Los factores higiénicos, “son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y que implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión

recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. “ (Krieger; 2001: 99)

Estos factores contribuyen a evitar que se presenten problemas que rompan con el equilibrio de la empresa. Sin embargo, no contribuyen a la satisfacción del empleado, sólo evitan su insatisfacción. Por ello, se les considera de carácter preventivo y se les llama factores de insatisfacción.

b) Los factores motivacionales “tienen que ver con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo. Producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales” (Krieger; 2001: 100).

Además, el autor citado indica que los factores motivacionales son aquellos que generan en la persona sentimientos de realización, crecimiento personal y profesional, dado que representan para el trabajador un desafío y poseen significado; y con la finalidad de hacer más atractiva la tarea, se puede incrementar la responsabilidad e implantar desafíos mayores en el cargo.

Al respecto, Davis (2000), indica que los factores motivacionales se asemejan a los motivadores intrínsecos, los cuales se entienden como “las retribuciones internas que experimenta una persona cuando realiza una labor, de modo que existe una relación directa y a menudo inmediata entre trabajo y retribución” (Davis; 2000: 136).

Por su parte, los factores higiénicos guardan relación con los motivadores extrínsecos que son “las retribuciones externas que se reciben independientemente de la naturaleza del trabajo de manera que no ofrecen una satisfacción directa al momento de realizar el trabajo.” (Davis; 2000: 136).

Las diferencias entre los distintos autores presentados únicamente radican en los términos que emplean para llamar cada fenómeno, sin embargo, la esencia del contenido es el mismo. La teoría explica básicamente que la satisfacción del empleado depende de factores motivacionales o intrínsecos, por lo que varían junto con la cultura y las características de cada individuo.

Esta teoría rompe con el pensamiento dicotómico persistente del ser humano, donde se pretende encontrar como respuesta el polo opuesto sin dar apertura a otra opción. Por dichas razones, debe entenderse que eliminar las causas de insatisfacción de los empleados no traerá como consecuencia su satisfacción, sólo encontrará la no insatisfacción.

2.2.2 Teoría de McClelland.

La teoría de McClelland se encuentra en la literatura como una de las que intentan explicar la motivación de las personas, por ello se le puede encontrar con el nombre de teoría de las necesidades adquiridas de McClelland, o bien, teoría de los impulsos motivacionales

Según retoma Chiavenato (2005), para McClelland existen tres necesidades básicas que motivan la conducta del trabajador: de realización, de poder y de afiliación.

a) La necesidad de realización es manejada por Davis (2000) y Krieger (2001) como necesidad de logro. Se entiende como la inclinación por buscar el éxito por méritos propios y cerrar el paso a soluciones azarosas. Por tanto, la persona con una alta necesidad de logro tiende a realizar actividades donde puede asumir el liderazgo sin aventurarse.

De acuerdo con Davis (2000), las personas que presentan elevada necesidad de logro tienden a ser trabajadores responsables, enfocados en acciones que trabajarán indistintamente en equipo o individualmente, todo con la finalidad última de alcanzar los objetivos planteados. Buscan la retroalimentación continua y gustan del reconocimiento personal.

b) La Necesidad de afiliación, por otra parte, es entendida por Robbins y cols. (2004), como el deseo de las personas de tener relaciones humanas cercanas. Por tanto, las personas que presentan en gran medida esta necesidad constantemente están buscando establecer lazos amistosos en cualquier lugar.

Chiavenato (2005), refiere que en situaciones laborales, las personas con un alto deseo de afiliación tienden a funcionar muy bien en actividades que impliquen

cooperación y que se alejen de la competencia, buscan además la comprensión y el establecimiento de relaciones interpersonales íntimas.

c) La Necesidad de poder es explicada por Davis (2000) como el impulso que tienen las personas por ser un factor importante de cambio, con la capacidad de influir en las demás. Por tanto, están dispuestas a correr riesgos siempre.

En el ámbito laboral, los trabajadores con una alta necesidad de poder suelen ser líderes que buscan influir en las personas a su alrededor para alcanzar las metas de la organización, por la satisfacción que obtienen al percibir su capacidad para influir en los demás para lograr lo que se proponen.

De igual forma, Chiavenato (2005) manifiesta que las personas con una elevada necesidad de poder se involucran en situaciones competitivas, gustan de tener el mando para controlar a otras personas y, por tanto, gozan del estatus que esto les genera.

Robbins y cols. (2004) añaden que aquellos trabajadores que presentan una elevada necesidad de poder, normalmente tienen disminuida la necesidad de afiliación, esto los lleva a ser candidatos a desempeñarse en puestos administrativos. Debe recordarse que, al ser su principal meta el manejar a los demás, se tiende a perder de vista el detalle del trabajo para enfocarse en aspectos gruesos del mismo.

Por último, Chiavenato (2005) señala que las necesidades son producto del aprendizaje y por tanto, éstas pueden cambiar a lo largo de la vida. Lo más importante es que pueden montarse escenarios de aprendizaje donde se refuerce la conducta esperada por la persona, por tanto, se incrementa la frecuencia de las respuestas deseadas y con ello la necesidad de ejecutarlas para ser recompensado.

2.3 Indicadores de la satisfacción laboral.

El conocimiento popular refiere que la satisfacción en el trabajo del empleado está estrechamente relacionada con su desempeño. Sin embargo, gracias al interés creciente en el tema, se han realizado investigaciones que señalan otros indicadores sobre si un empleado está satisfecho, insatisfecho o simplemente ha caído en una resignación.

Gracias a la diversidad que presentan los autores revisados, aquí se plantea una variedad de indicadores de satisfacción de los empleados; en cada uno destacan la fuerza y dirección de la relación, los cuales son: rotación de personal, ausentismo, impuntualidad, estrés percibido, compromiso organizacional y productividad.

La rotación de personal, de acuerdo con Davis y Newstrom (2000), hace referencia al retiro del empleado por parte de la empresa, mismo que puede ser por despido, por voluntad del trabajador o por mutuo acuerdo entre trabajador y empleador. Debido a ello, puede ser que haya trabajadores valiosos para la empresa que la abandonen porque no les satisface su trabajo. Esta situación representa

costos para la corporación, dado que debe capacitar al empleado que reemplazará al anterior. Además, altera el ambiente de la organización, ya que los compañeros pueden sentirse desmotivados ante la pérdida de un compañero.

Por otro lado, la salida de un elemento de la empresa ofrece a ésta la oportunidad de realizar promociones internas o integrar a la empresa personas calificadas.

Aunado a lo anterior, DuBrin (2003) señala que la reputación de la empresa se ve afectada ante un índice de rotación elevado, ya que será percibida como un lugar poco cómodo y atractivo para trabajar, lo que disminuirá la posibilidad de que otras personas talentosas decidan laborar en la empresa.

Bajo la perspectiva de Kinicki (2003), la rotación de personal mantiene una relación negativa de intensidad moderada con la satisfacción laboral del empleado. Este mismo criterio es apoyado por Robbins y cols. (2004), con ello señalan que sí existe una relación entre ambas variables. Sin embargo, es factor decisivo el desempeño del empleado, ya que la empresa tiende a reforzar a aquellos trabajadores que se desempeñan mejor, lo que incrementa su satisfacción, pero con ello disminuye la de los empleados poco reforzados, que se ven incluso a renunciar. En consecuencia, se afirma que la relación entre satisfacción laboral y rotación de personal es negativa, porque predice en mayor medida la renuncia del trabajador a causa de la insatisfacción que le genera el trabajo, que la permanencia en la empresa por una elevada satisfacción laboral.

En cuanto al ausentismo, Robbins y cols. (2004) afirman que las faltas de un empleado en su trabajo guardan una relación débil con la satisfacción laboral, ya que ésta se ve afectada por las políticas de la empresa como los permisos por enfermedad. De esa manera, una persona que esté altamente satisfecha con su trabajo puede faltar por enfermedad o por aprovechar las facilidades que ofrece la empresa.

Sin embargo, Davis y Newstrom (2000) señalan que si se desea llevar a cabo una depuración de la evidencia, para reflejar en la investigación la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del empleado, resulta necesario indagar en los bancos de datos de la empresa e identificar a los trabajadores que acumulen mayor número de faltas y valorar las razones de ello.

Debido a lo poco eficaz que resulta indagar las causas reales de las ausencias de los empleados, este indicador negativo resulta ser débil para detectar la satisfacción laboral.

Continuando con Davis y Newstrom (2000), la impuntualidad o retardos también guardan una relación negativa y débil con la satisfacción laboral de los empleados, ya que la impuntualidad en las empresas suele depender de las facilidades y el reglamento de las empresas, puesto que un empleado satisfecho suele hacer uso de las facilidades que le proporciona la empresa.

Otro indicador de la satisfacción laboral señalado por Kinicki (2003) es el estrés percibido, ya que guarda una relación intensa y de carácter negativo. Debido a que el empleado que advierte su trabajo como estresante, de acuerdo con las investigaciones, tenderá a enfermarse más y, por tanto, incrementará su ausentismo e impuntualidad, con lo que resulta más probable que se presente la rotación del personal.

En este caso debe entenderse por estrés “(tensión) la emoción, sentimiento de ansiedad o tensión física que ocurre cuando se cree que las exigencias impuestas sobre un individuo exceden su habilidad para manejarlas.” (Hellriegel y cols.; 2004: 168).

En consecuencia, bajo esta concepción del estrés no se puede presentar la satisfacción laboral, puesto que resulta incongruente que una persona se sienta bien cuando realiza actividades que sobrepasan sus capacidades.

Debido a ello, de acuerdo con Hellriegel y cols. (2004) resulta más probable que el empleado abandone el trabajo, ya que la reacción natural ante una emoción que alerta sobre el peligro o desagrado de un estímulo es empezar la huida y en algunos casos la lucha. Esta lucha contra el estímulo aversivo se da a manera de hostilidad o agresividad mal dirigida, que a la larga le genera mayores problemas al trabajador con su ambiente de trabajo y, en consecuencia, estrés.

El compromiso organizacional como indicador de satisfacción laboral, señalado por Kinicki (2003) hace referencia al comportamiento manifestado por algunos trabajadores que realizan actividades que exceden las exigencias de su puesto. Este compromiso puede observarse en el interés que muestre el empleado en situaciones como realizar sugerencias para hacer mejoras, no sólo en su puesto, sino que trasciendan en un bien para la empresa. La intensidad de la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral es intensa y se da de manera positiva.

Este indicador es manejado por Davis (2000), sólo que él lo llama conductas de pertenencia organizacional, mismas que para él promueven el éxito de la empresa a discreción, porque el trabajador tiene conductas espontáneas positivas, como dedicar mayor detalle a su trabajo para mejorar el producto o preocuparse por la satisfacción del cliente y el buen trato que a éste se le dé.

Se observa que tanto en la concepción de Kinicki como en la de Davis, se destaca que el empleado con una actitud positiva hacia las actividades de su trabajo se ocupa de realizarlas bien y buscar mejoramiento continuo. O lo que es igual, un empleado con alto grado de satisfacción laboral desarrolla un compromiso mayor con la empresa, por lo que es menos propenso a la rotación, el ausentismo y la impuntualidad.

El último indicador de la satisfacción laboral que se analiza es la productividad, que algunos autores manejan como desempeño o rendimiento laboral.

Davis (2000), lo define como desempeño de los empleados, refuta la afirmación de que un empleado satisfecho refiere una producción elevada: por el contrario, el alto desempeño de un empleado desemboca en satisfacción laboral, siempre y cuando su desempeño traiga consigo una recompensa económica, social y psicológica que vaya en proporción con su trabajo, desde la perspectiva del trabajador.

Al respecto de la productividad o rendimiento laboral, Kinicki (2003), señala que la relación de ésta con la satisfacción es positiva aunque con una intensidad débil; ante ello, hace referencia a resultados de investigaciones anteriores. Comparte con Davis (2000) el argumento de que un empleado satisfecho trabaja a la par que uno insatisfecho, lo que resulta en una posible relación positiva aunque de cualquier manera débil.

Por su parte, Robbins y cols. (2004) ofrecen una perspectiva de la relación entre satisfacción laboral y productividad. Refieren que en el estudio de individuos no se ha encontrado relación estrecha entre ambas variables, porque no han logrado identificar los criterios que avalen dicha hipótesis. Sin embargo, en investigaciones que comparan organizaciones completas, se detectó que las organizaciones con mayor número de empleados satisfechos, son más productivas.

Con ello, se maneja que el impacto de las relaciones humanas en el trabajo resulta vital, dado que se presenta la influencia en las actitudes. En este sentido, cobra importancia el estudio de los grupos, más que de los individuos, dentro de una organización.

Así, como algunos investigadores han hablado respecto a ciertos parámetros de la satisfacción laboral, también se ha hecho lo propio para proporcionar algunos índices de la insatisfacción laboral, mismos que resulta importante conocer para saber en qué aspectos prestar atención de los trabajadores y procurar estar alerta si puede haber un cambio.

Para ello, Robbins y cols. (2004) señalan que el empleado puede manifestar su insatisfacción de cuatro formas comunes, de las cuales hay dos que son destructivas y dos constructivas. Además, dos son pasivas y dos son activas. Entonces, los índices de insatisfacción son los siguientes:

1. Salida: este indicador es activo destructivo; va dirigido al abandono del lugar de trabajo, ya sea mediante la renuncia o un nuevo empleo.
2. Negligencia: es de tipo pasivo destructivo, en esta actitud, el trabajador deja que las cosas sigan empeorando. Se manifiesta con ausentismo, tasa elevada de errores o retardos.
3. Lealtad: es una forma pasiva constructiva que consiste en esperar a que mejoren las condiciones de manera optimista. Por lo que se tiene la expectativa que el empleado defienda las decisiones de sus superiores y refute las críticas de gente ajena a la empresa.
4. Vocear: es la forma activa y constructiva de dar propuestas a sus superiores para mejorar las condiciones de la empresa. Ya sea para salir de una situación crítica o simplemente para mejorar lo existente.

2.4 Impacto de la satisfacción laboral en la vida del trabajador.

El hecho de contemplar la importancia de la satisfacción del empleado en el trabajo es un gran avance que debe ser resaltado. De ahí que las ciencias del comportamiento, en particular la psicología, continúan haciendo investigaciones para aportar a las organizaciones sus resultados.

Reconocer los efectos del trabajo sobre la vida fuera de él sobre los empleados es aceptar su calidad humana. Al respecto, Kinicki (2003) presenta cuatro hipótesis sobre la relación trabajo – familia. La primera de ellas es llamada efecto de compensación; el autor señala que la satisfacción en el trabajo guarda una relación negativa e intensa respecto a la satisfacción de la vida.

De acuerdo con esta teoría, una persona que sienta insatisfacción en su vida familiar buscaría compensarlo con satisfacción en el trabajo. Esta hipótesis fue invalidada de acuerdo con los resultados de estudios llevados a cabo con 19,811 personas (Kinicki; 2003).

El autor anterior presenta otra hipótesis a la que llama de segmentación, según la cual, la satisfacción en el trabajo es independiente de la satisfacción personal y familiar, sin embargo, los números de otras investigaciones reportan que ambas están estrechamente relacionadas. Por lo que la hipótesis que se ha sustentado intentando comprobar otras es el modelo de derrame, el cual indica que

la satisfacción laboral se vierte en el ámbito familiar y trae consigo satisfacción en la vida familiar.

Esta misma hipótesis es apoyada por Davis (2000), quien la llama efecto en cascada. Afirma que entre más satisfecho se encuentre en el trabajo el empleado, mayor será su bienestar en otros aspectos de su vida, lo que redundará directamente sobre su ambiente familiar. Por tanto, se observa que la relación entre satisfacción laboral y satisfacción familiar, es intensa y directa.

La última de las hipótesis señalada por Kinicki (2003), es la que nombra conflicto trabajo – familia, en la cual indica que los roles desempeñados en el ámbito laboral son diferentes e incompatibles con los realizados en la familia y por lo tanto, la persona entra en conflicto de papeles y le resulta difícil cumplir en ambos.

Los resultados de las investigaciones expuestos por Kinicki (2003), indican que es cierto que la existencia de problemas en el ámbito profesional se ven reflejadas en el ámbito familiar. Esta teoría también indica que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la familiar, aunque con relación negativa.

CAPÍTULO 3

EL MAESTRO COMO TRABAJADOR

Todo trabajo involucra un contexto físico y social así como responsabilidades, además, todo individuo que ejerza un trabajo debe contar con determinadas habilidades para desarrollarse favorablemente.

Por ello, una vez que se habló de la satisfacción laboral, resulta conveniente tener en cuenta el trabajo y las condiciones bajo las cuales se valora la satisfacción del empleado.

En el presente capítulo se habla acerca del maestro como trabajador, las cualidades que se espera que tenga y sus funciones, así como la relación con su entorno, los aspectos que fomentan la frustración de sus tareas y el modo en que emergen los fenómenos emocionales en su labor.

3.1 El maestro como trabajador de una institución educativa.

Tomando en cuenta que una institución educativa, ya sea privada o pública, es una organización, el puesto docente ocupa el mayor número de plazas dentro de la plantilla de trabajadores.

En el afán de conocer más acerca del puesto, se tiene como definición de maestro a la “persona de autoridad en materia de enseñanza y que tiene por profesión la labor docente.” (Sánchez; 2000: 895)

Por tanto, se entiende que el trabajo del maestro consiste en enseñar al grupo de individuos que tiene a su cargo. Para lo cual se le ha conferido cierto grado de autoridad sobre ellos.

De acuerdo con Tardif (2004), dicha enseñanza está dirigida por ciertos objetivos que el docente debe perseguir al trabajar en una escuela, lo cuales, sin embargo, suelen ser ambiguos, ya que se aplican a un colectivo de alumnos y cada caso particular requerirá una determinada manera de aplicación, además de que se buscan resultados a largo plazo.

Por otra parte, debido a que el trabajo del profesor es directamente sobre seres individuales, nunca se podrá controlar completamente el objeto de trabajo, lo que provoca que los resultados sean diversos.

Falta agregar al cuadro de trabajo los lineamientos institucionales a los que debe ceñirse el docente, que según lo señalado por Díaz-Barriga (1993), en México el maestro se ha convertido en un burócrata enfocado al cumplimiento, que busca responder a las reglas, horarios y requerimientos al límite de lo apenas admisible.

Este escenario es provocado por lo inflexible del sistema de políticas que rigen la educación: por un lado, se otorgan responsabilidades mientras se fomentan el individualismo y la autonomía; por otra parte, se limita la creatividad para modificar, ya sea el contenido o los procesos del trabajo, aun cuando los individuos con quienes se realiza el trabajo no son homogéneos.

Se deja ver que el trabajo docente no resulta tan sencillo de llevar a cabo ni de cuantificarse. Además, hay que agregar la carga social que se impone a dicha actividad.

3.1.1 Funciones del maestro.

En la actualidad, las personas tienen cierta noción acerca de lo que es un maestro como profesionista. Sin embargo, como en cualquier otro trabajo, no siempre se conocen sus alcances y limitaciones.

Debido a esto, Nérici (1969) ofrece una clasificación de cinco funciones que debe desempeñar un docente, las cuales son: técnica, didáctica, orientadora, no directiva y facilitadora.

En la función técnica, se hace referencia a los conocimientos que posee el docente para respaldar su trabajo, así como el estar al tanto de las novedades que se presenten en su área de trabajo, así como de los acontecimientos que puedan inquietar al alumnado y que incrementen su cultura general.

La función didáctica indica que el docente debe estar preparado con métodos y técnicas de enseñanza que le permitan realizar su trabajo con los alumnos, para promover en ellos la creatividad, la reflexión y la disposición para investigar.

En cuanto a la función orientadora, se establece que el maestro debe procurar conocer a sus alumnos en virtudes y limitaciones, además de crear un nexo que le permita orientarlos en la toma de decisiones. En esta función, el docente va tomando fuerza en la vida del educando más como guía que como un simple instructor de conocimientos.

La cuarta función, la no directiva, le señala al profesor como debe ayudar al alumno para que éste encuentre la forma de estudio más favorable para sí mismo. De esta manera, va tomando mayor conciencia respecto a sus conductas y el impacto que tienen en su vida. Por lo tanto, el docente no debe imponer formas de estudio, porque estaría limitando la maduración cognitiva del alumno.

Respecto a la función facilitadora, se establece que está en manos del profesor provocar el escenario idóneo para generar la inquietud en los alumnos que los lleve a buscar el conocimiento, al ser un compañero de mayor experiencia que puede orientar la búsqueda de la información.

Al observar de manera conjunta las cinco funciones que de acuerdo con Nérici (1969) debe cubrir un maestro, se evidencia que el papel educativo a desempeñar es multifuncional, dado que se debe cubrir la enseñanza de un programa de contenidos,

al mismo tiempo que se conoce y orienta a cada uno de sus alumnos en cuestiones de vida extra académicas.

En este punto, resulta conveniente analizar los procesos y emociones que se gestan en los maestros, resultantes de la carga de trabajo asumida ante su objeto de trabajo poco homogéneo.

3.2 El docente como individuo emocional.

Todo trabajador merece que se tome en cuenta su desarrollo psicológico, en particular, la carga afectiva. Sin embargo, cuando el objeto de trabajo es otro ser humano, el tema de los afectos es más delicado.

En lo que se refiere a los docentes, de acuerdo con Díaz-Barriga (1993), el campo de acción del maestro de primaria es más restrictivo que el de otros profesionistas para manejar las emociones, debido a que la relación constante con los niños va generando cargas afectivas ante las cuales se espera que el maestro responda maduramente.

Por lo tanto, en el caso de las emociones, como la ira, debe reprimirlas o esperar un espacio de un proceso catártico con otro igual. Sin embargo, en las escuelas primarias no se ha establecido un espacio o actividad que dé pie al manejo de emociones.

Ante esta situación, sólo le queda al profesionalista reprimir o sublimar sus emociones; incluso se gestan en el profesor sentimientos de desesperación, pérdida de la sensibilidad y la susceptibilidad, así como formas diversas de agresividad.

La perspectiva de Díaz-Barriga (1993), está influida por el psicoanálisis, dado que en sus palabras se presentan los mecanismos de defensa como la opción para sobrellevar la situación, ejemplo: sublimar, reprimir y racionalizar, con ello se deja de lado un manejo no neurótico de las emociones.

Otra perspectiva de la situación que los docentes viven en el ámbito emocional, es marcada por Fernández (1995b), quien dice que las respuestas emocionales de los maestros están dadas por la etapa que crucen en el ciclo de vida, aunado a los procesos de socialización particulares de cada institución. En esto influye también la relación con los compañeros, las condiciones físicas de la escuela como lugar de trabajo y la interacción que surge con los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Adicionalmente, Fernández (1995b), expone el desarrollo psicológico del docente en cuatro etapas sucesivas:

- a) Primera: el maestro tiende a la autoprotección y a ceñir sus conductas al reglamento como medio de protección. Además, la fuerte dependencia al entorno conlleva al poco o nulo cuestionamiento del funcionamiento de la institución.

- b) Segunda: el docente entra en un periodo de conformismo con el entorno y su funcionamiento; incrementa su dependencia con ciertos compañeros.
- c) Tercera: en este momento el profesionista es capaz de establecer relaciones con las personas de su entorno laboral con una dependencia condicional, por tanto hay mayor conciencia moral.
- d) Cuarta: se espera que en esta última etapa el maestro logre desarrollarse de manera autónoma, guiado con sus principios pero conciente de la interdependencia que guarda con sus compañeros de trabajo.

Resulta significativo el enfoque de Fernández (1995b), porque gracias a ello se vuelve la vista al aspecto humano del trabajador y no sólo al trabajo técnico que implica.

3.2.1 Cualidades emocionales propias del docente.

En este apartado se ofrece un listado de cualidades, que de acuerdo con Nérici (1969), debe tener un docente para el adecuado ejercicio de sus labores. Dichas características se exponen a continuación:

- a) Capacidad de adaptación, la cual ayudará al profesor a valorar las necesidades sociales de su entorno y sus posibilidades para encajar con

el medio. Por ello, resulta importante mantener contacto con los alumnos y compañeros de trabajo.

- b) Equilibrio emotivo, con esto se pretende que el profesor ofrezca al alumno un ambiente de confianza, al percibirlo como una persona que sigue una línea de comportamiento y que su conducta no depende de caprichos momentáneos.
- c) Capacidad intuitiva, con la cual se espera que el profesor sea sensible a los cambios de ánimo del alumno para poder responder anticipadamente a sus necesidades en alguna situación particular que lo requiera.
- d) Sentido del deber, que aplica para cualquier función que se desempeñe; en el caso del magisterio cobra importancia dado que el objeto de trabajo es otro ser humano, por ello, la responsabilidad social debe ser fomentada.
- e) Capacidad de conducción, por medio de la cual se espera que el profesor sea capaz de guiar a los alumnos desde una perspectiva menos autoritaria, enseñándolos a actuar y asumir la responsabilidad de dichas acciones.
- f) Sinceridad, mediante la cual se espera que la persona sea coherente con sus acciones y lo que profesa, debido a que una inconsistencia debilitaría su credibilidad ante los ojos de los demás. Los alumnos son sensibles para captar la sinceridad de sus profesores.
- g) Empatía, debe leerse como la capacidad que tienen las personas para entender la situación del otro en sentimientos, pensamientos y acciones. En el caso del maestro, el situarse en el lugar del alumno lo ayuda a

entenderlo de manera objetiva y le ofrece la oportunidad de guiarle de mejor manera para superar sus dificultades, ya sean académicas o personales. Además, dicha capacidad facilita la comunicación entre maestro y alumno aun cuando generacionalmente ocupen periodos distintos.

Con el desarrollo de estas habilidades se espera que el maestro realice su trabajo con mayor calidad humana generando un clima grato para el aprendizaje del alumno.

3.3 Satisfacción laboral del maestro.

Poco se ha registrado acerca de esta situación, pareciera que el interés en este campo es reciente, sin embargo, de acuerdo con Blum y Naylor (1996), en 1935, Hoppock, investigador interesado en el tema de la satisfacción laboral, practicó encuestas a escala para medir dicha actitud en una ciudad entera. Si bien no se realizó hasta 1950 una investigación en una sola ocupación, que fue la docencia. De la muestra se extrajo una porción de los individuos que resultaron satisfechos, de igual manera se procedió con los individuos que reportaron insatisfacción laboral; a partir de dichos subconjuntos se realizó un análisis comparativo, del cual resultó que los sujetos laboralmente satisfechos presentaban menos desajustes emocionales, eran más religiosos y mostraban mayor interés por las relaciones sociales con directivos y compañeros. En el caso de los insatisfechos, se reflejó un sentimiento de fatiga y monotonía.

Y por último, Hoppock (citado por Blum y Naylor; 1996) no encontró diferencia estadísticamente significativa en los salarios de ambos grupos. Por lo que concuerda con lo señalado por Herzberg en su modelo de los dos factores de la satisfacción laboral, en el que se expresa que los factores intrínsecos tienen mayor peso en la satisfacción de los trabajadores de niveles educativos y ocupacionales superiores, como es el caso de los docentes.

Haciendo hincapié en los resultados de Herzberg, Davis (2000) señala que dicho investigador basó sus estudios y, por tanto, sus resultados en poblaciones de trabajadores administrativos, profesionales y de alto nivel. Se obtuvo que las retribuciones internas, representadas por los factores intrínsecos o motivacionales, repercuten directamente en la satisfacción de los empleados. Con ello, se atribuye a los factores externos menor peso en la función de mantener la satisfacción laboral del trabajador.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Dentro de toda investigación es necesario tener clara cada actividad que va a realizarse, así como el proceso en el cual se encuentran inmersas dichas tareas. Por tal motivo, en el presente capítulo se presenta el encuadre metodológico bajo el que se realizó esta tesis.

4.1 Enfoque.

El principal aspecto a definir en toda investigación es el enfoque, ya que éste marca la pauta al desarrollo de todo el trabajo posterior. Por ello, se procede a implicar específicamente el enfoque cuantitativo por ser éste el que se usó en este trabajo.

Dicha orientación, de acuerdo con lo expresado por Hernández y cols. (2006), es usada cuando el investigador no forma parte de la población de estudio y está basado en hipótesis que surgen de estudios previos; se busca además corroborar teorías ya existentes, en una población real.

Otra de sus características es que involucra el uso de la estadística para expresar los resultados obtenidos de la muestra estudiada y por medio de ellos generalizar dichos resultados en el total de la población que se investigó. Por tanto,

se parte de que todos los sujetos comparten una misma realidad. Tal situación sucede con las variables manejadas en la presente investigación, ya que al estudiar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se parte de que todos los seres humanos están cargados potencialmente con las mismas emociones básicas, lo que cambia son las habilidades sociales del individuo respecto al manejo de éstas.

Por lo anterior, se maneja el enfoque cuantitativo, ya que se pretende medir tanto el nivel de inteligencia emocional como el de satisfacción laboral de la muestra de trabajadores la escuela Manuel Ocaranza de Uruapan, Michoacán, y así definir la relación entre ambas variables, mediante el empleo de la estadística para tal cometido. Además, se busca corroborar una hipótesis a partir de teorías previas.

Con la finalidad de establecer lo que es el enfoque expuesto, se presenta la siguiente definición: “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández y cols.; 2006: 5). Una vez elegido y definido el enfoque, existe la necesidad de establecer el alcance que tendrá la investigación. Por ello surge el siguiente subtema.

4.1.1 Alcance de la investigación.

En toda investigación se enmarca la trascendencia que se espera lograr con el estudio que se realiza. Por ello, en esta investigación se explica a qué se refiere un estudio correlacional y se clarifica por qué se eligió tal alcance.

Como ya se abordó anteriormente, la presente investigación involucra dos variables que fueron medidas en lo individual para poder encontrar la relación entre ambas. En la hipótesis se estableció la posibilidad de predecir conductas y actitudes de las personas en relación con los datos estadísticos resultantes.

Por ello, el alcance de la investigación es correlacional, ya que de acuerdo con lo expresado por Hernández y cols. (2006) el estudio correlacional involucra el manejo de dos variables con el objeto de poder hacer correlaciones entre ambas y establecer patrones que predigan las conductas de un grupo o de una población completa.

Ello quiere decir que en futuras observaciones se puede predecir el comportamiento de las personas en una situación que involucre las dos variables estudiadas si se conoce sólo una de ellas. Por lo cual, si resulta significativa la correlación manejada en la hipótesis de la presente investigación, al conocer la inteligencia emocional del empleado se puede predecir el nivel de satisfacción laboral que se puede alcanzar dentro de la empresa.

4.1.2 Diseño de la investigación.

Una vez decidido el enfoque de la investigación y establecer su alcance, resulta necesario establecer el plan de acción que se seguirá para recabar toda la información necesaria para la investigación. Por ello, resulta ineludible establecer aquí el plan de acción propio en esta tesis.

Gracias a lo expresado por Hernández y cols. (2006), se sabe que el diseño de investigación puede ser de dos tipos: experimental o no experimental. El primero propone manipular las variables de una investigación para observar cómo se comportan en tal situación, mientras que el diseño no experimental permite al investigador estudiar las variables sin modificarlas, ya que en estos casos el fenómeno ya sucedió y sólo pueden medirse e interpretarse las consecuencias de dicho evento.

Por tanto, se determina que el diseño de investigación no experimental resulta propicio para manejar la presente investigación respecto a la relación de variables aquí estipuladas, puesto que se mide la relación entre la inteligencia emocional, definida como variable independiente, sin ser modificada, y la satisfacción laboral, precisada como variable dependiente, para así poder conocer los resultados de un evento anterior; para ello se aprovechan las condiciones naturales en las que interactúan las variables.

Ahora bien, al diseño no experimental le corresponden dos tipos distintos. Por tanto, debe hacerse la elección que resulte más conveniente de acuerdo con los objetivos de la investigación y su alcance.

4.1.3 Tipo de estudio.

Una vez designado el diseño de la investigación, se entiende que el tipo de estudio se desprende de éste mismo. En este caso, se manejó el estudio de extensión transversal que, dicho por Hernández y cols. (2006), investiga los fenómenos en un momento único, por lo que los resultados se analizan en función de las características particulares de la población en esa ocasión.

Además, los estudios transversales se dividen en tres tipos: los exploratorios, que investigan un fenómeno nuevo en un momento único; los descriptivos, que buscan descubrir la reincidencia de una variable en un contexto, y por último, los correlacionales causales, que indagan sobre la relación de dos variables en considerando el vínculo causa-efecto.

Este último tipo de estudio es el que mejor define lo realizado en la presente investigación, ya que se indagó la presencia de dos variables ya existentes en una población, en un momento único para conocer dicha relación en la realidad de ese momento.

4.1.4 Instrumento de recopilación de información.

Existen diversos métodos para recolectar la información deseada respecto a un fenómeno en particular, por lo que la elección depende del objetivo general planteado. En la presente tesis, se usó una prueba psicométrica para medir la inteligencia emocional y una escala tipo Likert para valorar la satisfacción laboral.

Para entender lo que es una prueba psicométrica se retomará a Kaplan y Saccuzzo (2006), quienes al respecto señalan que las pruebas son aquellos instrumentos de medición útiles para cuantificar comportamientos de las personas y otorgar la posibilidad de predecir la conducta. Con ello se entiende que las pruebas son utilizadas en investigaciones de enfoque cuantitativo, ya que los resultados arrojan cifras que llevan a corroborar hipótesis respecto al comportamiento humano.

Tal es el caso de la inteligencia emocional, fenómeno que ha sido objeto de diversos estudios, y por tanto, múltiples instrumentos con la intención de cuantificarle. En el caso de la medición que se realizó en la presente investigación, se retomó una prueba diseñada por Ugarriza (2003), la cual se denomina como evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (ESI) en una muestra de Lima Metropolitana.

Dicha prueba está basada en el modelo de Bar-ON (ESI), que es explicado como un paradigma de inteligencia no cognitiva que ofrece la posibilidad de visualizarse de dos formas distintas, una sistémica y otra topográfica.

En cuanto a la visión sistémica, se tiene que la inteligencia emocional está constituida por cinco componentes principales, de los que se desprenden subcomponentes, los cuales guardan relación estadística y lógica entre sí. En total, la prueba consta de un cociente emocional general y cinco cocientes emocionales compuestos por los quince subcomponentes o factores medidos.

A continuación, se presentan las definiciones ofrecidas por Ugarriza, de cada uno de los quince factores que comprende el inventario de inteligencia emocional (Ugarriza; 2003).

Componente intrapersonal (CIA), que reúne los siguientes componentes:

- Comprensión emocional de sí mismo (CM): es la habilidad para percatarse y comprender los propios sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad (AS): La habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender los derechos personales de una manera no destructiva.

- Autoconcepto (AC): La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, como también las limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización (AR): La habilidad para realizar lo que realmente se puede, quiere y se disfruta al hacerlo.
- Independencia (IN): Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en los pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

Componente interpersonal (CIE), que contiene los siguientes componentes:

- Empatía (EM): La habilidad de percatarse, de comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Responsabilidad social (RS): La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.
- Relaciones interpersonales (RI): La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.

Componente de adaptabilidad (CAD), que reúne los siguientes componentes:

- Prueba de la realidad (PR): La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimenta el individuo (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
- Flexibilidad (FL): La habilidad para realizar un ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
- Solución de problemas (SP): La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

Componente del manejo de estrés (CME), contiene los siguientes componentes:

- Tolerancia al estrés (TE): La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- Control a los impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar las emociones.

Componente del estado de ánimo en general (CAG), incluye los siguientes componentes:

- Optimismo (OP): La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

- Felicidad (FE): La habilidad para sentirse satisfecho con la vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos.

La versión de la prueba psicométrica de Ugarriza que se usa en la investigación, corresponde a la segunda edición publicada en 2003, adaptada en una muestra representativa de la población peruana. Se utilizaron como criterios de inclusión tener una edad por encima de 14 años y presentar un nivel de comprensión lectora equivalente a sexto grado de primaria.

Los criterios de exclusión manejados por la prueba son: omitir el 6% de los items, sin considerar el 133; en el caso de éste, elegir alternativas de respuesta del uno al tres, un cociente emocional de 130 o más en impresión positiva y negativa, además que el resultado en inconsistencia sea mayor a 12.

En cuanto a la validez de la prueba, Ugarriza (2003) señala que ha sido revisada en seis países distintos en los últimos 17 años, lo cual da como resultado niveles altos de validez en validez de contenido, aparente, de constructo, factorial, convergente, divergente, de grupo criterio, discriminante y validez predictiva.

Para comprender de mejor manera la concepción de validez, se retoma a Buela y Sierra (1997), quienes señalan que la validez de una prueba se obtiene al hacer una correlación de ésta con un elemento externo a ella que puede ser otro test, con ello se sabe si la prueba cumple con la función para la cual fue elaborada y mide el rasgo que pretende.

Respecto a la confiabilidad de la prueba, Ugarriza (2003) la entiende como el índice diferencial que surge de los puntajes de un test contrastado al interior del mismo, o lo que es lo mismo, indica la consistencia de los resultados arrojados por el test en un mismo sujeto, la cual se ha manejado en la prueba mencionada, como consistencia interna, ya que no se llevó a cabo el retest.

La consistencia de la prueba es medida mediante el coeficiente de estabilidad de Cronbach y es presentado de manera específica el coeficiente de cada factor que integra la prueba; en este caso se estableció un coeficiente total de .93, lo que ofrece una amplia consistencia interna a la prueba.

En cuanto a la satisfacción laboral, fue medida con una escala tipo Likert, que de acuerdo con Hernández y cols. (2008), se distingue por presentar los items a manera de afirmaciones en las que el sujeto debe manifestar en qué grado simpatiza con la afirmación respecto al objeto de actitud en una gama de respuestas que puede variar entre tres, cinco o siete categorías. Por tanto, su uso es para medir actitudes, como es el caso de la satisfacción laboral.

La escala empleada en esta investigación fue extraída de la página electrónica www.insht.es, que pertenece al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de ese país. En dicha referencia se menciona que la escala general de satisfacción laboral fue desarrollada por Warr, Cook y Wall para el año de 1979.

Entre las características de la escala se encuentran: su breve formato, por lo que no resulta cansado contestarla, además es flexible a la autoadministración o de manera colectiva.

Está constituida por 15 ítems, cuya calificación varía desde el valor 1 al 7, tales etiquetas enmarcan desde estar muy satisfecho hasta muy insatisfecho. Cuenta con dos subdivisiones: “Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (número 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) [...] Subescala de Factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (número 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).” (Pérez y cols., citados en www.insht.es.com; 2010).

Los puntajes que puede obtener la escala y las subescalas se manejan de la siguiente manera: la satisfacción general se puede encontrar entre 15 y 105 puntos, la satisfacción intrínseca entre 7 y 49, la satisfacción extrínseca entre 8 y 56. Esto se debe a que los resultados son obtenidos al hacer la sumatoria de las respuestas de los encuestados a cada ítem, recordando que cada ítem es calificado del 1 al 7 (Pérez y cols., citados en www.insht.es.com; 2010).

De acuerdo con los autores antes citados, la escala de satisfacción laboral que se emplea es de las más usadas gracias a la facilidad de su manejo, además, por la

perspectiva que ofrece de los empleados respecto a un trabajo remunerado tomando en cuenta varios elementos. Adicionalmente, su lenguaje resulta comprensible para cualquier trabajador, independientemente del nivel jerárquico en la empresa.

En cuanto a la confiabilidad y validación de la escala, Pérez y cols. (citados en www.insht.es.com; 2010) sólo mencionan que se llevó a cabo en el Reino Unido, en dos estudios piloto y una investigación en una industria manufacturera del país.

4.2 Población y muestreo.

Para que una investigación sea completa, es necesario que se tenga clara la población de estudio. Por tanto, se debe entender qué hablar este término, de acuerdo con Hernández y cols. (2008) es referirse a la totalidad de casos que comparten determinadas características de tiempo, espacio y contenido.

En el caso de la presente investigación, la población de estudio fueron trabajadores docentes de la Escuela Primaria Federal “Manuel Ocaranza”, que se encuentra ubicada en la intersección de las calles Michoacán y Monterrey, en la colonia Ramón Farías, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Esta institución cuenta con dos turnos: matutino y vespertino; del primero de ellos se extrajo la muestra. Dentro de la institución, existen los puestos de intendencia, un encargado de banda de guerra, bibliotecaria, maestros de educación física y de aula, subdirector y director.

Las edades de los trabajadores oscilan entre los 28 y los 57 años, con un promedio de edad de 45.8 años. De los 26 maestros frente a grupo 20 son mujeres y 6 son hombres; en intendencia hay un hombre y dos mujeres, en biblioteca se encuentra la maestra de mayor edad y antigüedad de la escuela; los maestros de educación física son ambos hombres. De las maestras, dos están en trámites de jubilación y otros dos están por interinato.

En el último año cambiaron de director en dos ocasiones y hubo rotación en los maestros, del total de docentes, cuatro no viven en la ciudad.

Una vez descrita la población, el paso consecutivo es seleccionar la muestra sobre la que se trabaja. Este vocablo se define como “un subgrupo de la población”. (Hernández y cols.; 2006: 240).

De acuerdo con Hernández y cols. (2006) existen dos tipos de muestra: la probabilística, donde una vez establecidas las características que delimitan la población todos sus elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, y la no probabilística, en la cual los elementos que integran el subgrupo de la población son elegidos tomando como referencia los criterios de delimitación que la misma investigación exija.

Para la presente investigación, se hizo uso de una muestra no probabilística, ya que los sujetos de estudio deben cumplir determinadas características que no cubre el total de la población. Por lo tanto, los resultados obtenidos de la

investigación de ninguna manera se pueden aplicar al total de la población de la institución.

Las características que delimitan la muestra son: poseer estudios mínimos de licenciatura, ser trabajador de la institución antes mencionada, en el turno matutino, desempeñarse en un puesto de maestro ya sea de educación física o frente a grupo y estar en activo durante la investigación.

Por tanto, la muestra que cubrió con el perfil dado por las características para formar parte de la investigación y responder los instrumentos empleados, son los 26 maestros que están frente a grupo y sólo dos maestros de educación física, puesto que uno se encuentra ausente por permiso.

La muestra total de estudio estuvo conformada por sólo 22 maestros de los 29 que integran la plantilla laboral, debido a que la participación fue voluntaria y con los sujetos presentes en el momento de la aplicación.

4.3 Descripción del proceso de investigación.

Toda investigación científica sigue un proceso, que en la presente investigación obedece al enfoque cuantitativo que, de acuerdo con lo expresado por Hernández y cols. (2006), es usado cuando el investigador no forma parte de la población de estudio, está basado en hipótesis que surgen de estudios previos y que además buscan corroborar teorías ya existentes, en una población real.

Para comenzar, se debe mencionar que el presente trabajo surge de la observación del comportamiento de los trabajadores de una institución primaria, que dio la pauta para pensar que la inteligencia emocional guardaba estrecha relación con la satisfacción laboral. Una vez detectado el problema, lo primero fue investigar los antecedentes existentes en la biblioteca de la Universidad Don Vasco de Uruapan Michoacán, tanto las tesis como libros que hablaran de ambos temas.

Después, se detectó y redactó el planteamiento del problema de la Escuela Primaria Federal "Manuel Ocaranza de Uruapan, en el cual se hace mención de la situación particular que se vivía en la institución. De este apartado surgen los objetivos de la investigación, tanto el general como los particulares, así como las hipótesis a las que se buscó someter a comprobación. De manera consecutiva, se estructuró la justificación que sustenta la investigación, considerando los beneficios que aporta a la psicología y la sociedad. Además, fue necesario establecer el marco de referencia, en el cual se encuentra una breve descripción de la infraestructura de la escuela y la plantilla laboral que la compone.

El siguiente paso fue recurrir a la bibliografía para elaborar el marco teórico de la investigación y de ahí surgieron tres capítulos dedicados a esclarecer algunos objetivos particulares: el primero está dedicado a la inteligencia emocional, sus componentes y principales teorías que la explican; el segundo se orienta a comprender la satisfacción laboral y elementos que la integran de acuerdo con las teorías retomadas; respecto al tercer capítulo, comprende el trabajo como docente, las habilidades emocionales requeridas y los indicadores de satisfacción laboral.

El siguiente elemento que compone la investigación, estuvo dedicado a establecer la metodología, análisis e interpretación de resultados. Por lo que aquí se encuentra definida, desde la perspectiva de Hernández y cols. (2006), la metodología empleada, el enfoque de la investigación el diseño de la misma, el tipo de estudio seguido, así como los instrumentos empleados para recabar los datos de la población referentes a inteligencia emocional y satisfacción laboral. También se elaboró un apartado donde se establece la población de estudio, así como la muestra de la población que se usó para aplicar los instrumentos.

El siguiente paso fue dirigirse a la primaria federal “Manuel Ocaranza” para aplicar los instrumentos en la muestra seleccionada. El procedimiento fue pasar de salón en salón a solicitar a los profesores su ayuda para la investigación, dejar los instrumentos de autoaplicación y recogerlos más tarde, debido al poco tiempo disponible con que cuentan, por la naturaleza de su labor.

Una vez recolectados los instrumentos ya contestados, se realizó la tabulación de los datos, los cuales fueron sometidos a un proceso estadístico para obtener medidas estadísticas de tendencia central y de dispersión de los datos. Posteriormente, se realizó su análisis e interpretación, así como las conclusiones obtenidas de dicho proceso. Por último, se elaboraron las gráficas que proporcionan mejor visualización de los datos obtenidos, tanto en resultados como en la interpretación y conclusiones elaboradas de los mismos.

4.4 Análisis e interpretación de resultados.

Resulta necesario tener presentes las variables objeto de estudio de esta investigación: inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los docentes de la escuela Primaria Federal Manuel Ocaranza.

4.4.1 Análisis de la inteligencia emocional.

En la actualidad, se sabe que hay variadas definiciones de lo que es inteligencia emocional, con fines de responder a la presente investigación, se adopta el término estructurado por Bar-On (2006), quien la explica como la correlación entre las competencias emocionales y las habilidades sociales que facilitan el autoconocimiento y el entender a las demás personas, al permitir al sujeto adaptarse y hacer frente a las demandas diarias.

Debido a ello, el instrumento de medición empleado para esta variable es el inventario emocional de Bar-On, en una adaptación peruana, en su segunda edición. Por tanto, los resultados obtenidos están dados y validados en términos de la prueba original.

El análisis que aquí se presenta comprende tanto las medidas de tendencia central como las de dispersión. Entendiendo por las primeras, según Hernández y cols. (2006), a las medidas que aportan los valores centrales de la distribución de un conjunto de datos, las cuales son la media aritmética, la moda y la mediana.

La primera de ellas, de acuerdo con Hernández y cols. (2006), es la medida de tendencia central que permite conocer el promedio de la cantidad de la variable que se encuentra en cada sujeto. La manera de obtenerla es sumando las cantidades de cada sujeto de la muestra y dividiendo el resultado entre el total de éstos. Cabe destacar que esta medida se ve afectada por los valores extremos del total de datos: si éstos son muy dispersos, alterarán la percepción real de los datos.

En el caso de la inteligencia emocional, la media aritmética que se obtuvo fue 98.63. Lo que indica que la población estudiada en su conjunto cae en el rango de puntajes de 85 a 115, esto significa, de acuerdo con Ugarriza (2003), que el coeficiente emocional del colectivo es adecuado o promedio.

Respecto a la moda, es entendida por Hernández y cols. (2006) como el valor que se repite con más frecuencia dentro del total de datos. Tiene como característica que no se ve alterada por los datos extremos aún cuando estos pudieran estar muy dispersos de los datos centrales.

La moda de la población es 95, valor que nuevamente se halla en el rango de puntajes de 85 a 115, señalado por Ugarriza (2003) como el parámetro que indica un coeficiente emocional adecuado o promedio.

En cuanto a la mediana, es entendida como “el valor que divide la distribución por la mitad” (Hernández; 2006: 425) y refleja de esta manera la posición central de la distribución de los datos. En consecuencia, antes y después de este dato se

encuentran el 50 % de los valores. Respecto a esa medida de la inteligencia emocional, se sabe que la mediana obtenida es de 104, lo que señala que antes de este valor se encuentran el 50% de los datos y el otro 50% después de él.

Por otra parte, la dispersión de los datos está dada por la desviación estándar, que de acuerdo con Hernández y cols. (2006), es la medida de dispersión que señala qué tan lejanos están los datos de la media, en el caso de la inteligencia emocional es de 13.61, lo que significa que los datos no están considerablemente dispersos.

Otra medida de dispersión es la varianza, misma que según lo expresado por Hernández (2008) se obtiene elevando la desviación estándar al cuadrado. En el caso de la inteligencia emocional es de 185.32.

Al analizar la inteligencia emocional tal como se estableció en el octavo objetivo de la investigación, se calcularon los promedios de los cinco componentes de la inteligencia emocional, que a su vez contiene los quince subcomponentes. Por tanto, en este orden serán presentados los promedios de los componentes y subcomponentes, mismos que puede visualizarse en el anexo 2.

El componente intrapersonal obtuvo una media de 96.86. En cuanto a los subcomponentes, los promedios son: comprensión emocional de sí mismo, 93.90; asertividad, 92.81; autoconcepto, 96.90; autorrealización 97.95 y la independencia 108 (anexo 3).

El componente interpersonal tuvo un promedio de 90.40. Respecto a los subcomponentes, los promedios son: empatía, 94.72; responsabilidad social, 95.09 y relaciones interpersonales, 89.72 (anexo 4).

En el componente de adaptabilidad hubo un promedio de 104.04, con los siguientes promedios en los subcomponentes: de solución de problemas, 104.54; prueba de la realidad, 102.09 y flexibilidad 103.22 (anexo 5).

El componente del manejo del estrés arrojó una media de 100.63. En cuanto a los subcomponentes: tolerancia al estrés, 94.63 y el control de impulsos 105.18 (anexo 6).

El componente del estado de ánimo en general tuvo un promedio de 93.90. Los subcomponentes que contempla dieron de promedio: optimismo 91.22 y felicidad 97.27 (anexo 7).

Es de llamar la atención que el componente interpersonal sea el de menor puntuación en la muestra. Dentro de éste, el promedio más bajo lo obtuvo el subcomponente de relaciones interpersonales, por lo tanto, de acuerdo con Ugarriza (2003) los trabajos en equipo se verían con muchas dificultades.

No obstante el componente de adaptabilidad fue el que calificó más elevado y dentro de éste, el subcomponente de solución de problemas. Esto revela individuos

calificados para solucionar problemáticas diversas de sus actividades diarias en su labor docente.

4.4.2 Análisis de la satisfacción laboral.

Una vez concluido el análisis de las medidas de tendencia central y de dispersión de la inteligencia emocional, corresponde el turno a la segunda variable que es la satisfacción laboral.

Entre las definiciones encontradas de satisfacción laboral, se ubica la de Robbins y cols., quienes señalan al respecto que “la satisfacción laboral, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.” (Robbins y cols.; 2004: 72).

Cabe remarcar, que para los autores citados, dicha actitud hacia el trabajo va más allá de las actividades que encierra el perfil del puesto, ya que además se contemplan las relaciones humanas al interior de la empresa, mismas que conllevan el respeto por las reglas y la aceptación de las costumbres de la organización. Todo ello es analizado con el interés de mejorar el desempeño de los trabajadores.

Ya definida la variable, se da paso a examinar las medidas de tendencia central y de dispersión, obtenidas de la misma. Las puntuaciones que se pueden obtener en la escala van desde 15 puntos, que es la más baja, hasta 105 puntos que

es la puntuación más alta. Ya que la escala está compuesta por 15 items, que reciben una calificación de entre 1 y 7 puntos.

Sin embargo, con fines de interpretación de los datos obtenidos de la muestra de estudio, la puntuación final será promediada entre el total de items para que la lectura de resultados quede a razón de 1 al 7, tal como lo maneja la escala de satisfacción laboral. De manera que los números indiquen el grado de satisfacción de la siguiente forma:

1. Muy insatisfechos.
2. Insatisfechos.
3. Moderadamente insatisfechos.
4. Ni satisfechos ni insatisfechos.
5. Moderadamente satisfechos.
6. Satisfechos.
7. Muy satisfechos.

La primera medida estadística obtenida sobre la variable mencionada es la media aritmética, que en este caso fue de 5.49, la cual cae en la categoría de moderadamente satisfechos.

En cuanto a la moda de la satisfacción laboral, se encontró que el valor que más se repite es 6, que se ubica en la categoría de satisfechos.

Con referencia al valor de la mediana en la satisfacción laboral, se sabe que corresponde a 5.6, éste es el valor que divide los datos por la mitad.

Respecto a la dispersión de los valores en la medición de la satisfacción laboral, se obtuvo una desviación estándar de 0.64, por lo que se entiende que hay cohesión entre los datos derivados de la población de estudio.

Al elevar la desviación estándar al cuadrado se obtuvo la varianza de la satisfacción laboral que resultó ser de 0.41. Cabe mencionar que tanto la desviación estándar como la varianza son medidas sensibles a la dispersión de los valores extremos contabilizados.

Además de las medidas de tendencia central y de dispersión, también se obtuvieron los siguientes resultados del instrumento de la satisfacción laboral, para dar respuesta a los objetivos cuatro y cinco. El primer producto hace referencia al nivel de satisfacción laboral de la muestra que en este caso se obtuvo 5.49, ubicando a la muestra en la categoría de moderadamente satisfechos.

Al desglosar cuantitativamente la variable, se tiene que los factores intrínsecos promediaron en 5.61 y los factores extrínsecos en 5.38, por lo que ambos señalan que la muestra se encuentra moderadamente satisfecha.

Los datos anteriores indican que los factores intrínsecos tienen ligeramente mayor peso en la muestra de trabajadores en el nivel de satisfacción laboral. Esto se

refleja en el ítem 2, que cuestiona sobre la libertad para elegir su propio método de trabajo y que obtuvo un puntaje de 6.23, con el que se ubica en la categoría satisfechos. También se obtuvo que el ítem con calificación más baja: el del salario promedio, con 4.36, que cae en la categoría ni satisfechos ni insatisfechos.

4.4.3 Correlación de variables.

Una vez obtenidos los datos obtenidos de cada variable, ahora es posible analizar su correlación; se comienza por retomar lo que algunos teóricos proponen como punto de encuentro de la inteligencia emocional y la satisfacción en el empleo.

Goleman (1999) destaca la importancia de contemplar el manejo de las habilidades de la inteligencia emocional para llevar mejores relaciones en el trabajo, ya que algunas personas, a pesar de tener la preparación académica suficiente, sufren de deficiencias para establecer trato interpersonal, y se ven desbordados por sus emociones.

Al respecto, Robbins y cols. (2004), hace una aportación significativa, ya que, por principio, señala la importancia de las emociones para el ámbito laboral, en función de reconocer las sentidas y las manifiestas. Se entienden como emociones sentidas las que realmente experimenta el individuo; mientras las manifiestas son aquellas que la organización considera adecuadas para ser funcional en la organización y en el puesto en particular.

Por ello, en el ámbito laboral ya se valora el impacto del manejo de las emociones en procesos como la comunicación eficaz, confianza en sí mismo y la capacidad para motivarse a sí mismo, para trabajar en equipo, así como la habilidad de tomar decisiones en la organización sin permitir que emociones como la ira, frustración o felicidad perturben su visión de los objetivos que persigue en su puesto para la empresa. Se incluye aquí la facultad de manejar adecuadamente los conflictos que se le presenten.

Así como Robbins y cols. (2004) resaltan la importancia del manejo de las emociones manifiestas en el trabajo, Soto (2001) destaca que el manejo inteligente de las emociones genera en los empleados habilidades sociales que le permiten comunicarse mejor con los otros y consigo mismo.

Al llegar a este punto, Blum y Naylor (1996) sugieren que una persona emocionalmente estable encontrará satisfacción en su trabajo. Además de presentar conductas más adecuadas y favorables para sí mismo y para la empresa en momentos decisivos como situaciones de conflicto; en momentos de tensión, tiene mayor probabilidad de comprender los problemas que se le presenten en relación con sus limitaciones.

Cabe destacar que la satisfacción laboral de los trabajadores en relación con la estabilidad emocional, puede variar, dependiendo de las características de la población que se estudia y el ambiente en que se desenvuelve.

Se observa, que según lo que los autores antes mencionados refieren, es posible que haya correlación entre las variables. Lo cual, de acuerdo con Hernández y cols. (2006), se obtiene mediante el coeficiente de correlación “r” de Pearson, que es la prueba estadística apropiada para medir las relaciones lineales entre dos variables cuantitativas.

En el caso de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, variables abordadas en la presente investigación, se obtuvo un coeficiente de correlación “r” de Pearson de -0.38, lo cual, de acuerdo con Hernández y cols. (2006) indica que existe una correlación negativa. Esto establece que al aumentar los valores de la inteligencia emocional, los valores de la satisfacción laboral tenderán a disminuir. En el anexo 1 se puede observar el comportamiento de las variables estudiadas.

En cuanto a la intensidad de la correlación, hay que destacar que es estadísticamente significativa, porque a partir de 0.33 la correlación es importante (Hernández y cols.; 2006).

Hay otra medida estadística importante para establecer la fuerza de la relación de las variables que se están midiendo, ésta es la varianza de factores comunes, Hernández y cols. (2006) refieren que es una prueba estadística empleada cuando se desea conocer la relación entre dos variables de las que previamente se ha establecido una hipótesis. Por tanto, ayuda a entender la relación que existe teóricamente.

En el caso de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, medidas en la muestra de la presente investigación, la varianza de factores comunes es de 0.14, lo que indica que la inteligencia emocional influye en un 14% a la variable satisfacción laboral en la muestra investigada, por lo que dicha incidencia resulta significativa.

CONCLUSIONES

Después de desarrollar la investigación teórica y de campo para determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, de la muestra de trabajadores de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza de Uruapan, Michoacán, se obtuvieron los siguientes datos.

Respecto al objetivo general de la investigación, que consistió en determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de la muestra de docentes de la Escuela Primaria Manuel Ocaranza de Uruapan, Michoacán, fue cubierto. Se encontró que en la muestra estudiada la inteligencia emocional sí influye significativamente en la satisfacción laboral.

Mediante la correlación de "r" Pearson se reportó un resultado de -0.38 , lo cual de acuerdo con Hernández y cols. (2006) es superior a la correlación negativa débil, que es 0.25 . En cuanto a la varianza de factores comunes, se encontró que es de 0.14 , lo que indica una influencia de 14% de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. Además, se encontraron algunos hallazgos interesantes tanto de campo como teóricos que serán expuestos a continuación.

En la variable inteligencia emocional, que fue medida con el Inventario Emocional de Bar-On, con adaptación peruana, la muestra de maestros estudiada obtuvo la puntuación más elevada en el componente de adaptabilidad; al respecto,

de acuerdo con Nérici (1969) la capacidad de adaptación es una cualidad que ayuda al profesor a valorar las necesidades sociales de su entorno y sus posibilidades para encajar en él. Resulta importante para ello mantener contacto con los alumnos y compañeros de trabajo.

Por lo tanto se entiende que la muestra investigada está altamente capacitada para adaptarse a las necesidades del entorno, como puede ser un cambio de grupo en cada ciclo escolar.

Por otra parte, el componente interpersonal, identificado con personas que suelen relacionarse bien con su entorno, es el más bajo en la muestra estudiada; el subcomponente de relaciones interpersonales es el que hace más evidente el resultado. Este hallazgo señala que la muestra estudiada carece de una cualidad básica para la docencia, dado que, desde la perspectiva de Nérici (1969) las funciones que debe desempeñar un docente se sustentan en la interacción de éste con sus alumnos. Resulta importante generar confianza en dicha relación social con base en cualidades emocionales como la empatía, sinceridad, sentido del deber y conducción coherente ante los alumnos.

Además, desde la perspectiva de Díaz-Barriga (1993) la relación de enseñanza-aprendizaje genera una serie de emociones que, de ser suprimidas, generan pérdida de sensibilidad y formas diversas de agresividad en el docente, lo que conduce al debilitamiento de la habilidad para empatizar con los alumnos y

compañeros de trabajo y genera dificultades para el proceso enseñanza-aprendizaje, que está basado en relaciones sociales íntimas de confianza.

Otro hallazgo relacionado con el alto nivel de adaptación, es la puntuación alta obtenida en el subcomponente de independencia, mismo que se encuentra en el componente intrapersonal. Este resultado manifiesta que la muestra estudiada presenta una forma de trabajo autónoma con pocos espacios para interactuar con sus iguales y una deficiencia para relacionarse con sus alumnos que debilita la empatía en las relaciones interpersonales, por lo que se puede presentar poca flexibilidad para entender las dificultades de aprendizaje de los alumnos; en consecuencia, las soluciones dadas a los problemas serán poco flexibles. En tal caso, no se presenta el panorama idóneo para que el docente funja como orientador y facilitar de los alumnos, tal como lo plantea Nérici (1969).

Respecto a la satisfacción laboral de los docentes, al desglosar cuantitativamente la variable se tiene que los factores intrínsecos promediaron en 5.61 y en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una puntuación promedio de 5.38, lo que manifiesta que los factores intrínsecos tienen un peso ligeramente mayor en la satisfacción laboral.

Esto coincide con lo señalado por Davis (2000), basado en el modelo de Herzberg de los dos factores de la satisfacción laboral; este autor señala que los factores intrínsecos tienen mayor peso en la satisfacción de los trabajadores de niveles educativos y ocupacionales superiores, como es el caso de los docentes.

Los elementos que promediaron más altos fueron los siguientes: libertad para elegir el propio método de trabajo, con 6.23 puntos; posibilidad de utilizar las capacidades, con 6.14 y estabilidad en el empleo con 6.09.

En cuanto a los elementos que generaron menor satisfacción en la muestra de docentes estudiada, fueron: su salario, con 4.36 puntos; la posibilidad de ser promovido, con 4.82; el modo en que gestiona la institución de trabajo, con 4.82 y sus compañeros de trabajo, con 5.05.

Se deja ver que la forma de conducción de los docentes tiende a ser individualista, lo que merma las relaciones interpersonales tanto con sus iguales como con sus alumnos, mientras que refuerza la manera autónoma en el trabajo así como la capacidad de solucionar problemas individualmente, adaptarse al entorno y manejar la tensión que se genere de las relaciones interpersonales.

A manera de conclusión general, se puede decir que los resultados obtenidos en la presente tesis resultan de utilidad, dado que se observa tanto la complejidad como la riqueza de resultados que se obtienen al correlacionar dos conceptos tan amplios como lo son la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Además, deja manifiesta la relevancia de tomar en cuenta las habilidades emocionales para entender el comportamiento de un individuo en su campo de trabajo, así como el impacto que tienen el determinar las emociones adecuadas en el perfil de un puesto para favorecer el desempeño del trabajador.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, Rosa Olivia. (2001)

Propuesta de un sistema de selección de personal en base a la inteligencia emocional en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Don Vasco A.C. de Uruapan, Michoacán, México.

Arias Galicia, Fernando. (2006)

Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño.

Edit. Trillas, México.

Blum, L. Milton; Naylor, James C. (1996)

Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales.

Edit. Trillas, México.

Buela Casal, Gualberto; Sierra J. Carlos. (1997)

Manual de evaluación psicológica: Fundamentos, técnicas y aplicaciones.

Edit. Siglo XXI de España Editores, España.

Coon, Denis. (2005)

Psicología,

Edit. Cengage Learning Editores, México.

Costa Neiva, Kathia María. (1996)

Manual de pruebas de inteligencia y aptitudes.

Edit. Illustrated, México.

Cuadra Benítez, Berenice. (2001)

Propuesta de motivación a los trabajadores como medida para mejorar su rendimiento y satisfacción laboral en Medina Automotriz de Uruapan, S.A. de C.V.

Tesis inédita de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Don Vasco A.C. de Uruapan, Michoacán, México.

Chiavenato, Idalberto. (2005)

Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones.

Edit. Thomson, México.

Damken Fischer, Oscar Manuel. (2001)

Los factores de la inteligencia emocional, y su efecto en el desempeño de funciones de los ejecutivos de ventas del Grupo Financiero Bancomer, S.A. en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Don Vasco A.C. de Uruapan, Michoacán, México.

- DuBrin, Andrew J. (2003)
Fundamentos de comportamiento organizacional.
Edit. Cengage Learning Editores, México.
- Davidoff, Linda L. (2001)
Introducción a la Psicología.
Edit. McGraw-Hill, México.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000)
Comportamiento Humano: En el trabajo.
Edit. McGraw-Hill, México.
- Díaz-Barriga, Ángel. (1993)
Tarea docente: una perspectiva didáctica grupal y psicosocial.
Edit. Nueva imagen, México.
- Espeso, José Avelino; Fernández Zapico, Florentino; Llana Álvarez, Javier. (2006)
Manual para la formación de técnicos de prevención de riesgos laborales.
Edit. Lex Nova, Madrid.
- Fernández Abascal, Enrique G. (1995a)
Manual de motivación y emoción.
Edit. Ramón Areces, España.
- Fernández Abascal, Enrique G.; Jiménez Sancho, María del Pinel (2003)
Emoción y motivación humana: La adaptación humana.
Edit. Ramón Areces, España.
- Fernández Sierra, Juan. (1995b)
El trabajo Docente y Psicopedagógico en educación secundaria.
Ediciones Aljibe, Granada.
- Gardner, Howard. (1998)
Inteligencias Múltiples: la teoría en la práctica.
Edit. Paidós, Barcelona.
- Garrido Gutiérrez, Isaac. (2000)
Psicología de la emoción.
Edit. Síntesis, México.
- Goleman, Daniel. (1999)
La inteligencia emocional en la empresa
Edit. B – México.
- Goleman, Daniel. (2006)
La Inteligencia Emocional.
Javier Vergara Editor, México.

Hellriegel, Don; Slocum, John W; Woodman, Richard W. (2004)
Comportamiento organizacional.
Edit. Cengage Learning Editores, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar (2006)
Metodología de la investigación.
Edit. McGraw-Hill, México.

Kaplan, Robert M; Saccuzzo Dennis. (2006).
Pruebas psicológicas: Principios, aplicaciones y temas.
Edit. Cengage Learning Editores, México.

Kinicki, Ángelo Kreither. (2003)
Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas.
Edit. McGraw-Hill, México.

Krieger, Mario. (2001)
Sociología de las organizaciones.
Edit. Prentice Hall, Argentina.

Maslow, Abraham H. (1991)
Motivación y personalidad.
Edit. Díaz de Santos, España, México.

Morris, Charles G; Maisto, Albert A. (2005)
Introducción a la psicología.
Edit. Pearson Prentice Hall, México.

Myers, David G. (2006)
Psicología Social.
Edit. McGraw-Hill, México.

Nérici, Imídeo Giuseppe. (1969)
Hacia una didáctica general dinámica.
Edit. Kapelusz, Colombia.

Palmero, Francesc; Fernández Abascal, Enrique G. (2002).
Psicología de la Motivación y la Emoción.
Edit. McGraw-Hill, México.

Reeve, John Marshall, (2003)
Motivación y emoción.
Edit. McGraw-Hill, México.

Robbins, Stephen P. (2004)
Comportamiento organizacional.
Edit. Pearson Educación, México.

Salovey, Peter; Brackett, Marc A.; Mayer, John D. (2004)
Emotional Intelligence.
Edit. Illustrated, U.S.A.

Sánchez Cerezo, Sergio. (2000)
Diccionario de las ciencias de la educación.
Edit. Aula Santillana, México.

Soto Pineda; Eduardo. (2001)
Comportamiento organizacional: Impacto de las emociones.
Edit. Thomson, México.

Tardif, Neurice. (2004)
Los saberes del docente y su desarrollo profesional.
Edit. Narcea, Madrid.

Ugarriza Chávez, Nelly. (2003)
La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On en una muestra de Lima Metropolitana.
Edit. Libro Amigo, Lima.

Worchel, Stephen; Cooper, J. Goethals; G., Olson J. (2002)
Psicología Social.
Edit. International Thomson Editors, México.

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Escala general de satisfacción:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Bar-On, Reuven. (2006).

“The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)”.

Revista Psicothema, Núm.18. En:

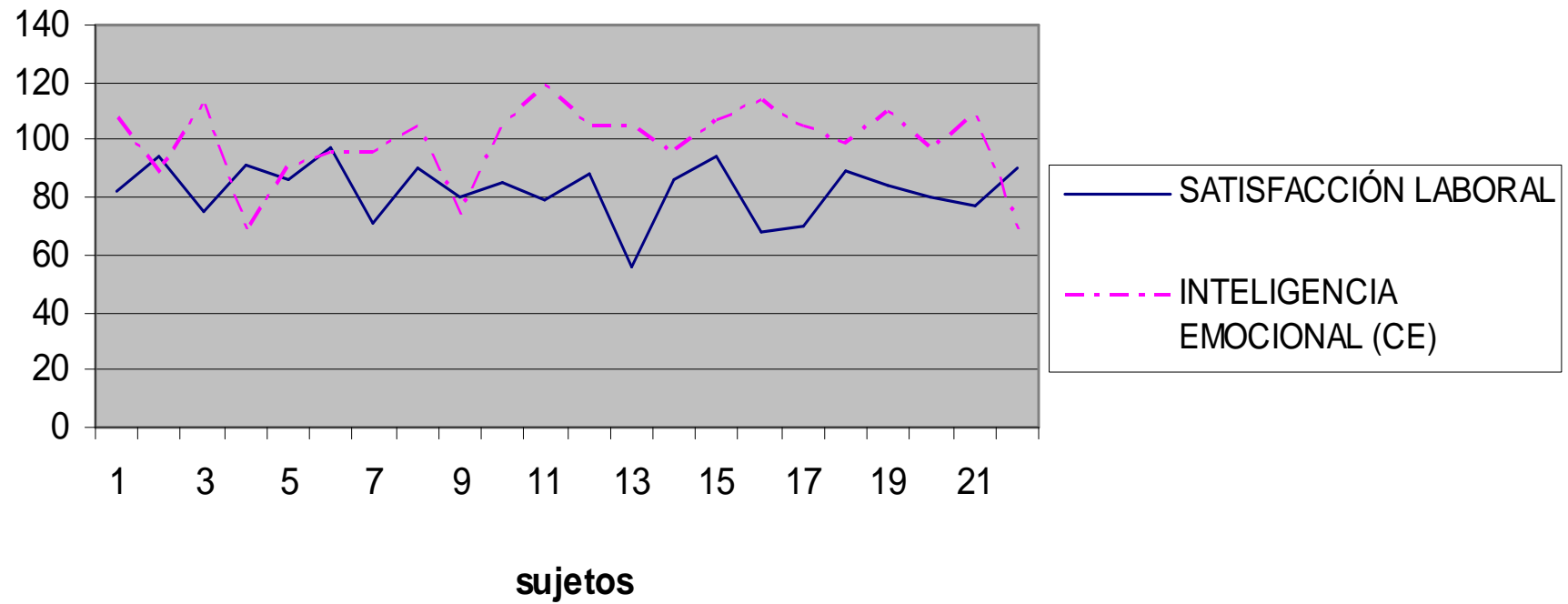
http://www.eiconsortium.org/pdf/baron_model_of_emotional_social_intelligence.pdf

Tesis de Arellano, Angélica:

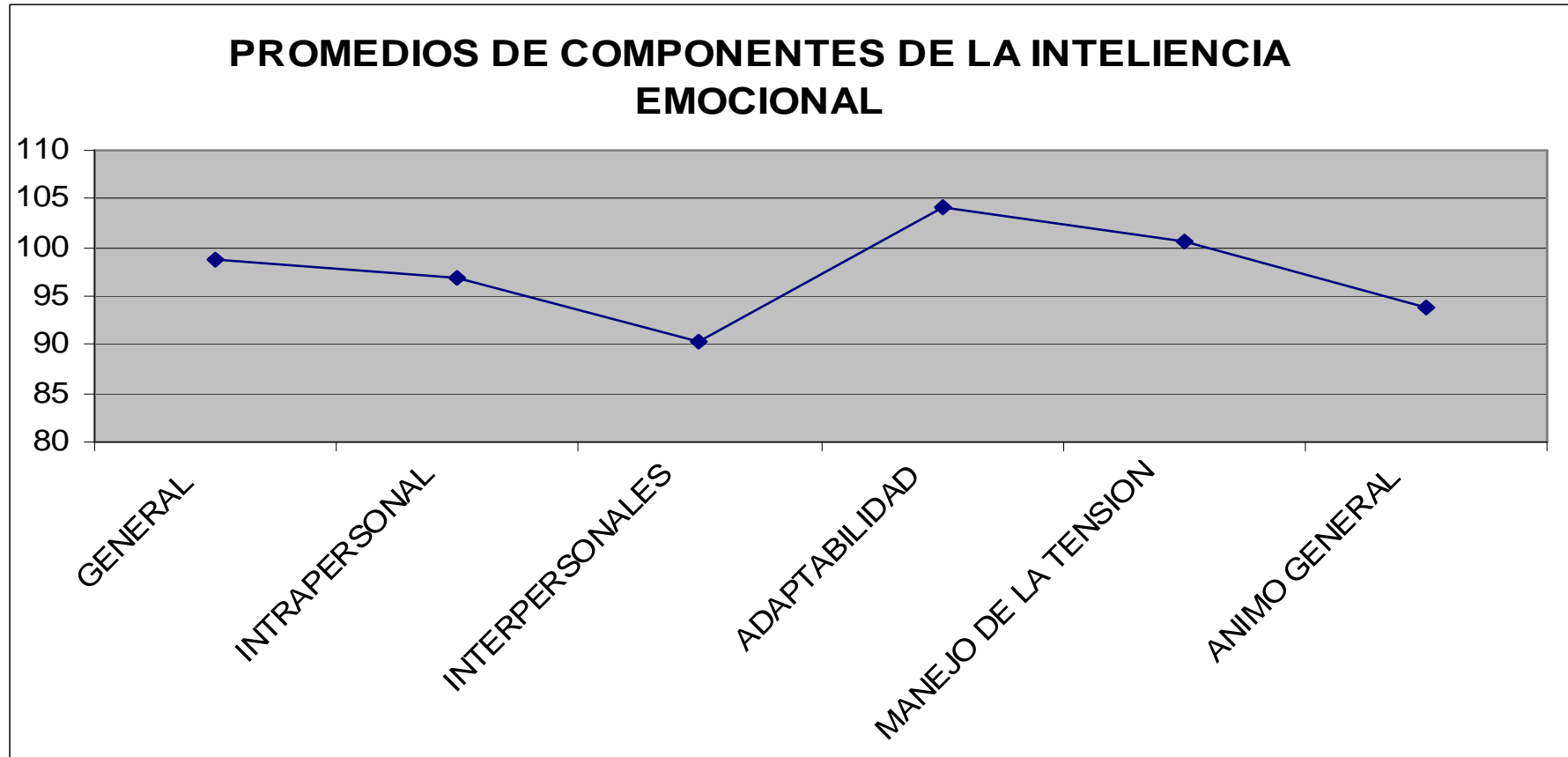
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales//reportes/dps.html

ANEXO 1

COMPARACIÓN DE VARIABLES

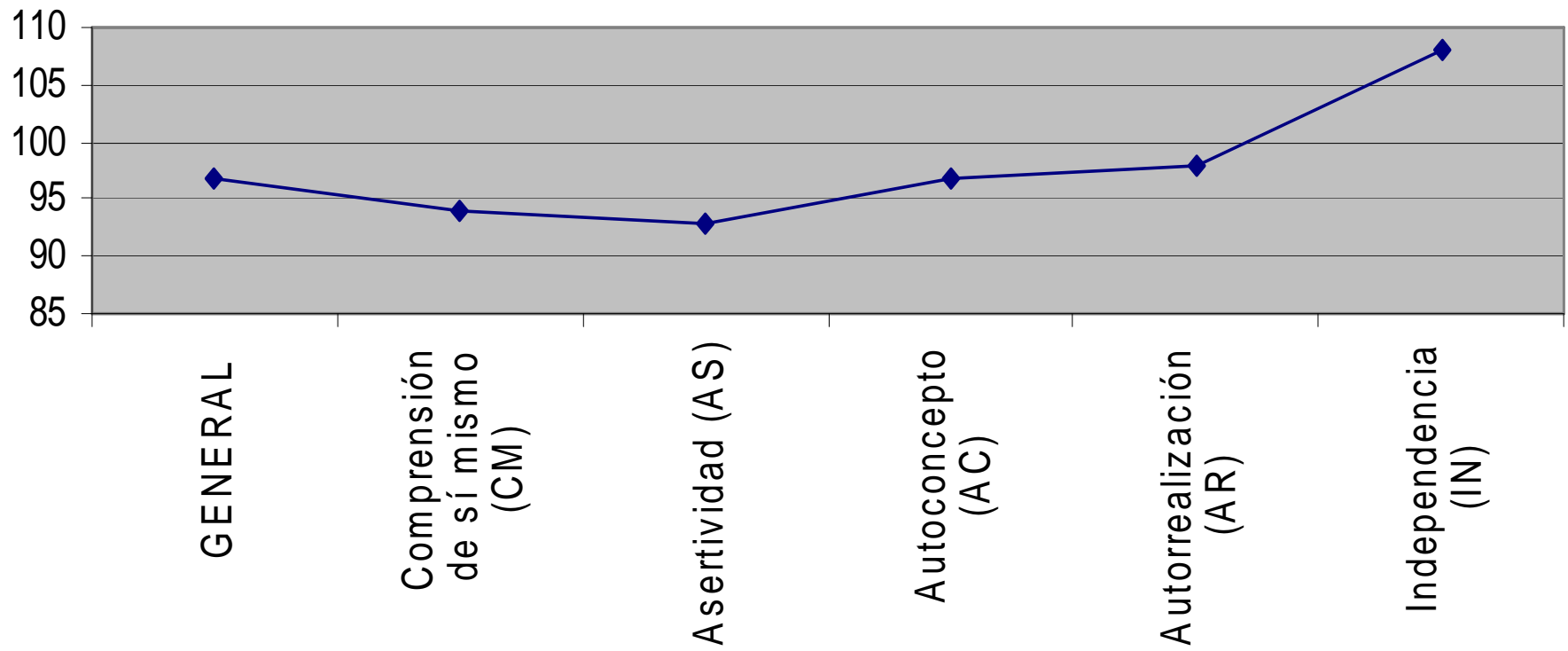


ANEXO 2



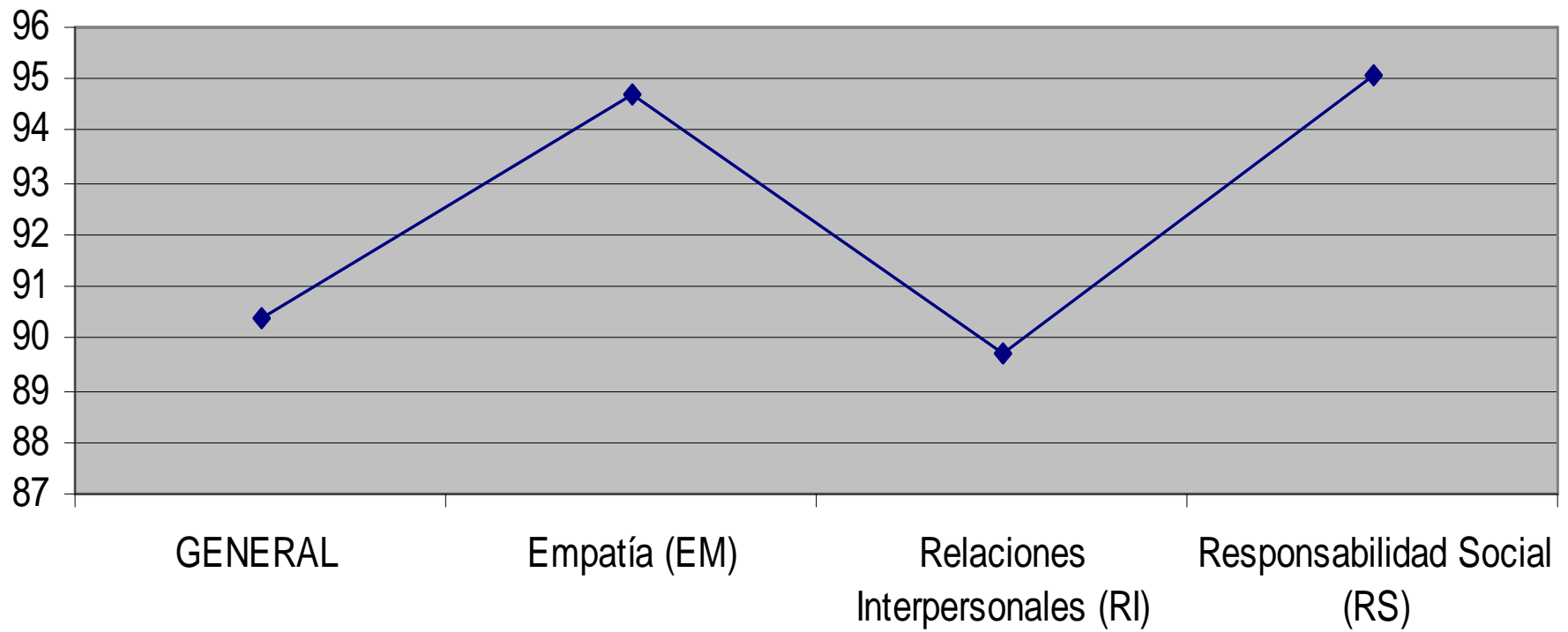
ANEXO 3

COMPONENTE INTRAPERSONAL



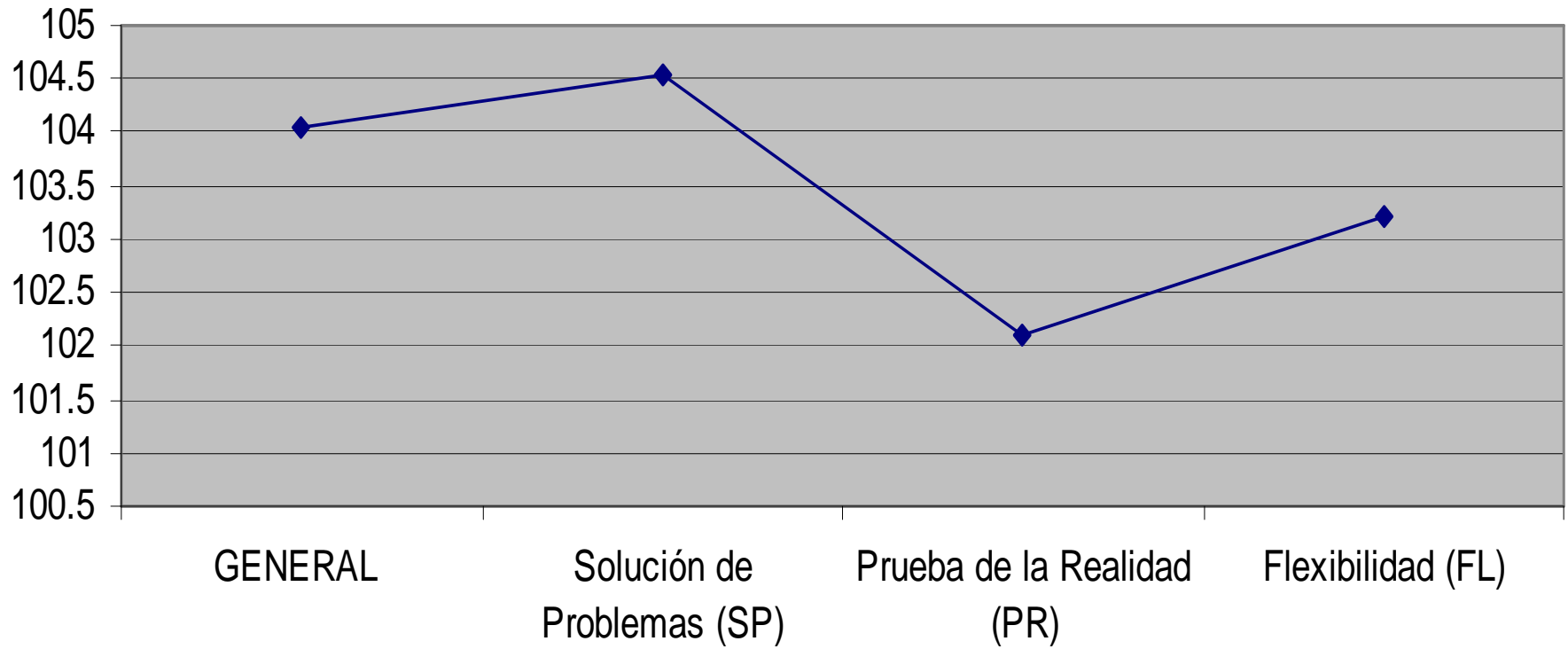
ANEXO 4

COMPONENTE INTERPERSONAL



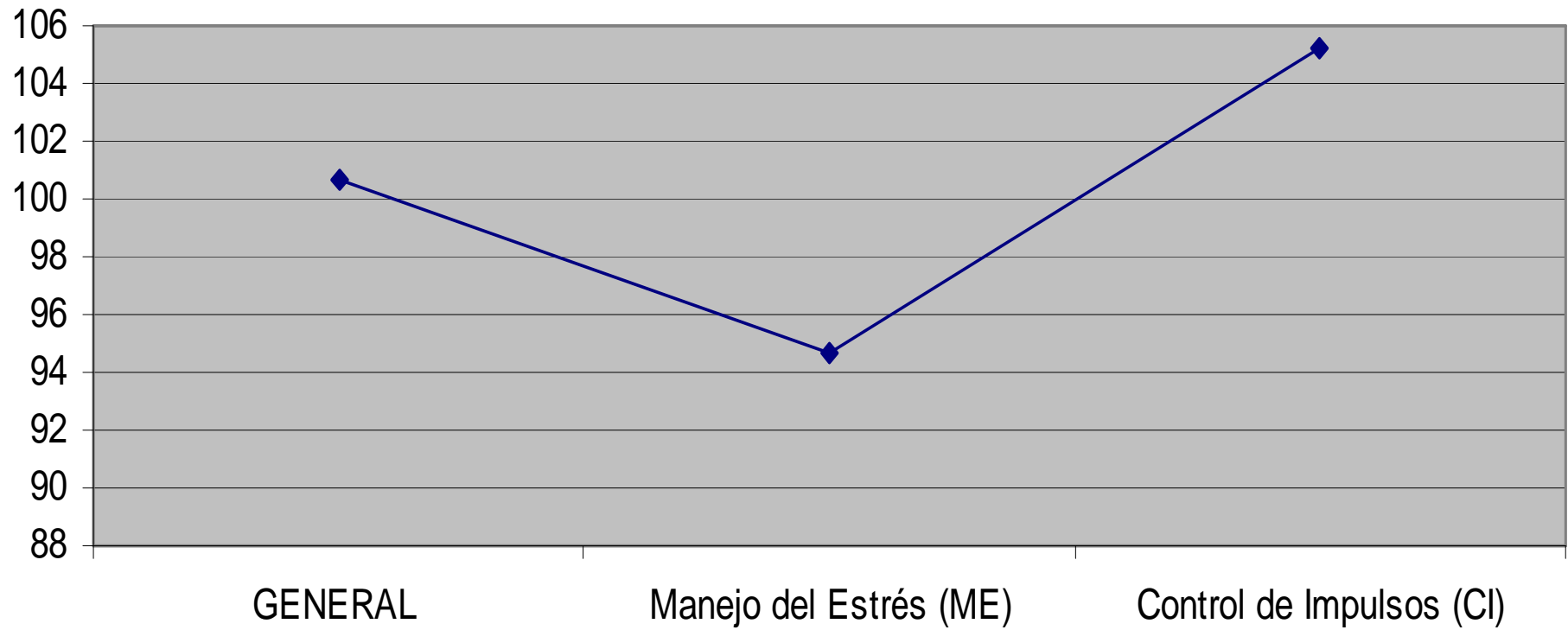
ANEXO 5

COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD



ANEXO 6

COMPONENTE DE MANEJO DE ESTRÉS



ANEXO 7

COMPONENTE DE ÁNIMO GENERAL

