

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología

La importancia de la inteligencia emocional en la satisfacción personal del trabajo

Claudia Velásquez Gutiérrez

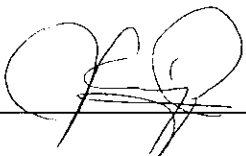
Guatemala
2003

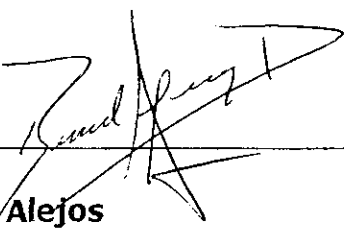
La importancia de la inteligencia emocional en la satisfacción personal del trabajo

(F) 
Asesor
M.A Juan José Chávez Zepeda

TRIBUNAL

(F) 
MBA Florida Corra de Sigüenza

(F) 
M.A. Juan José Chávez Zepeda

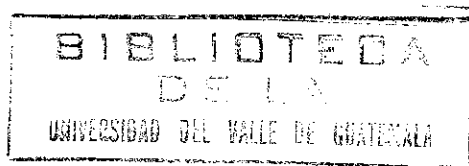
(F) 
M.A. Ricardo Alejos

Fecha de aprobación: 14 de febrero de 2003.

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología

La importancia de la inteligencia emocional en la satisfacción personal del trabajo



Claudia Velásquez Gutiérrez

Trabajo de investigación presentado para optar al grado académico de
Maestra en Administración de Recursos Humanos.

Guatemala
2003

CONTENIDO

PREFACIO	ii
LISTA DE CUADROS	iii
LISTA DE GRÁFICOS	iv
RESUMEN	v
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
A. Motivación	4
1. La motivación en el trabajo	5
2. Tipos de motivación	6
3. Motivación y satisfacción	7
4. Motivación, desempeño y satisfacción	7
5. Satisfacción en el trabajo	8
B. Inteligencia emocional	12
1. Definición	13
2. Componentes de la inteligencia emocional	13
3. Inteligencia emocional en el trabajo	14
4. Los pensadores constructivos	20
5. Componentes del pensamiento constructivo	20
III. METODOLOGÍA	23
IV. RESULTADOS	29
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. BIBLIOGRAFÍA	43
VIII. ANEXOS	46

*Qué nos espera y qué queda atrás son cuestiones
de pequeña monta en comparación con lo que llevamos
por dentro. Y cuando sacamos al mundo lo que llevamos
por dentro, ocurren milagros.*
Henry David Thoreau.

PREFACIO

Cuando comencé esta investigación, el tema me era de gran interés y conforme profundizaba en el mismo me sentía más identificada y motivada a seguir trabajando, a la vez que, ratificaba mi decisión de haber escogido este tópico para trabajar.

Al concluir y entregarlo no sólo quiero cumplir con el requisito que la Universidad del Valle exige previo a otorgar el título, sino mi propósito es el de contribuir y por qué no, dejar la inquietud para futuras investigaciones que ayuden a comprender mejor al capital humano y a profundizar sobre la inteligencia emocional y lo útil que puede ser al aplicarla en las organizaciones.

La única limitante que tuve, si es que así se le puede llamar, fue el factor tiempo. Se requirió de paciencia, pues al planificar el trabajo de campo fue necesario ajustarlo al tiempo libre de los profesores universitarios que participaron en el estudio, para que contestaran las escalas.

Deseo agradecer profundamente a los catedráticos universitarios por su tiempo y colaboración, sin la cual no se hubiera podido llevar a cabo esta investigación. A la Licenciada Harriet de Dougherty, por su asesoría en la parte metodológica y al Licenciado Juan José Chávez, asesor, por sus observaciones y estímulo.

LISTA DE CUADROS

Jerarquía inventario de pensamiento constructivo	27
Ji cuadrado para el punteo global de la escala de pensamiento constructivo y satisfacción	29

LISTA DE GRÁFICOS

Variable de satisfacción en el trabajo y emotividad	31
Variable de satisfacción en el trabajo y eficacia	32
Variable de satisfacción en el trabajo y pensamiento supersticioso	33
Variable de satisfacción en el trabajo y rigidez	34
Variable de satisfacción en el trabajo y pensamiento esotérico	35
Variable de satisfacción en el trabajo e ilusión	36
Variable de satisfacción en el trabajo, pensamiento constructivo y género	37
Variable de satisfacción en el trabajo, pensamiento constructivo y área de docencia	39

RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad de controlar las propias emociones y saber utilizar un sentimiento adecuado en determinadas situaciones o contextos al que se enfrenta la persona.

El presente trabajo tiene por objetivo, determinar como influye la inteligencia emocional, específicamente el pensamiento constructivo, en la satisfacción personal del trabajo. Recientes investigaciones en el ámbito laboral indican que los profesionales con inteligencia emocional alta son personas que perciben de forma más precisa y rápida los conflictos que deben considerarse así como aquellos aspectos que ameritan una pronta intervención. Son personas que saben distinguir puntos vulnerables en los equipos de trabajo y en los contextos en los cuales se desempeñan. Si se considera que, como profesionales, estamos inmersos en un mundo social, la inteligencia emocional es un aspecto de relevancia e importancia para mantener la comunicación y relación estrecha con quienes nos rodean y a la vez experimentar como trabajadores satisfacción en la tarea que se desempeña.

Un trabajador es considerado como un componente importante de cualquier organización y a la vez representan el sello de calidad del servicio que se presta, los centros educativos y las universidades no quedan exentos a esta demanda y necesidad. Si se considera que las universidades buscan como fin primordial la formación y graduación de profesionales competitivos en el mercado y uno de los medios a través del cual lo logra es el docente, quien está en contacto directo con los estudiantes, se evidencia la importancia que tiene la inteligencia emocional y la necesidad de estudiarla en el ámbito laboral, ya que al hacerlo se logra una mejor convivencia y lazos estables entre el trabajador y la institución.

Para fines de la investigación, se trabajó con una muestra no probabilística

porcentual de 65 profesores de ambos géneros de las jornadas matutina y vespertina, de las Facultades de Ciencias Sociales y Ciencias y Humanidades de una universidad privada. Se les aplicó el inventario de pensamiento constructivo (CTI) y una escala de satisfacción en el trabajo. Para el análisis correspondiente se utilizó ji cuadrado a un nivel de P.e 0.05 para determinar la asociación entre la escala global de pensamiento constructivo y la escala de satisfacción en el trabajo. Y el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia del 0.05 para la asociación entre la puntuación global de la escala de satisfacción y cada nivel del inventario de pensamiento constructivo.

Al hacer el análisis correspondiente se encontró una relación significativa en la satisfacción en el trabajo según el nivel de inteligencia emocional de los profesores que conformaron la muestra.

I. INTRODUCCIÓN

A. Antecedentes:

Es un hecho que se vive una época de grandes transformaciones y de retos ante una tecnología tan cambiante. Esto se puede observar en todos los ámbitos, tanto económico, político como laboral. Es este último, donde el impacto se percibe más fuerte ya que se ve afectada directamente el desempeño y satisfacción de la persona. Esta tendencia, ha llevado a la Psicología del trabajo a tener en cuenta lo necesario e imprescindible que es que las empresas cuenten con estrategias que les permita mantenerse vigentes en el medio competitivo laboral. Esto únicamente se puede lograr a través del conocimiento del capital humano con que cuenta la empresa así como de considerar aspectos como motivación, eficacia e inteligencia.

En la actualidad no sólo se considera la inteligencia de la persona como una competencia¹ imprescindible para competir, sino además importa la formación y la experiencia que ha tenido, la satisfacción personal y sin duda lo más importante, el modo en que se relaciona consigo mismo y con los demás. En otras palabras su inteligencia emocional.

La inteligencia emocional en el trabajo puede considerarse desde dos aspectos. El primero, el aspecto interpersonal que se traduce en cómo hacer más efectivas las relaciones con otras personas. El segundo, el intrapersonal que es la forma como se desarrolla y utiliza con relación a uno mismo.

Al considerar el aspecto intrapersonal² de la inteligencia emocional, se identifican algunas dimensiones³ como la conciencia emocional, la confianza en uno mismo, el autocontrol, la iniciativa, el manejo de conflictos y el pensamiento constructivo. Respecto de este último, se sabe que está relacionado con las emociones, lo que significa que este pensamiento es un mediador entre los acontecimientos de nuestra vida y lo que se siente. Los pensadores constructivos se adaptan a la mayoría de situaciones y pueden tomar decisiones con facilidad y rapidez, lo cual

¹ Se entiende por competencia el conocimiento y habilidades que cada uno requiere para un puesto determinado (Sherman, 1999)

² La inteligencia Intrapersonal, es ser inteligente con uno mismo. Es la capacidad de ser introspectivo, estar consciente de los propios sentimientos, fortalezas, ideas, valores y creencias así como de pensar positivamente y reflexionar (Garner, 1983).

³ Se entiende por dimensión las divisiones o categorías de un tópico o concepto.

definitivamente ayuda a la persona a enfrentar de mejor forma la transición hacia el cambio y los retos.

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar también las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones. La inteligencia emocional resulta una competencia eficaz para resolver una situación delicada con un compañero, cerrar un trato con un cliente, evaluar al jefe, estar satisfecho con el trabajo que se realiza.

La tendencia de conocer mejor al capital humano de una organización, no sólo se observa en empresas de tipo lucrativo, sino también en las no lucrativas, como los centros educativos. Las universidades no quedan exentas a esta demanda y necesidad.

Por estar inmersas en este mundo tan cambiante y competitivo, tienen que hacer frente de forma eficiente a dichos retos y cambios, para así cumplir con su misión y visión.

Puesto que las universidades buscan como misión primordial la formación y graduación de profesionales exitosos, que cuenten con habilidades que les permitan competir en el mercado laboral, debe considerar el seleccionar y mantener un capital humano de alta calidad entre sus docentes. En otras palabras, catedráticos que manejan su inteligencia emocional.

B. Justificación

Debido a que los catedráticos son quienes en la mayor parte de tiempo de formación, sino es que en toda la etapa de formación de los estudiantes, están en contacto directo con éstos, se evidencia la importancia de considerar como competencia indispensable del docente que enseña, la del pensamiento constructivo.

El catedrático universitario es la persona que actúa como líder, entrenador, guía, mediador ante sus estudiantes y en la medida que maneje un pensamiento constructivo, estará más satisfecho con su trabajo e inyectará en sus discípulos futuros profesionales esa herramienta de la inteligencia emocional que logrará hacer la diferencia en el trabajo que realiza, lo que se traduce en calidad del servicio que presta.

Este nuevo profesional a su vez, ocupará puestos clave en diversas empresas se desempeñará en su trabajo de forma eficiente, estará satisfecho con su trabajo y sobre todo desarrollará un pensamiento constructivo en sus trabajadores, lo que a su vez se traduce en empresas competitivas que ayudarán al desarrollo del país.

Si se considera que los estudios sobre inteligencia emocional en Guatemala, específicamente en el área laboral, son pocos, surge pues la necesidad de investigar y profundizar sobre los efectos que ésta puede tener sobre los trabajadores, directamente sobre la satisfacción personal con el trabajo que se realiza. Al hacerlo se logra una mejor convivencia y lazos estables entre el trabajador, el patrono y la organización.

Esta investigación es un aporte de importancia para la psicología del trabajo y tiene por objetivo demostrar la influencia que tiene la inteligencia emocional intrapersonal, específicamente el pensamiento constructivo que manejan los profesores universitarios y la satisfacción en el trabajo.

Determinación del problema:

1. Definición del problema:

¿Cómo influye la inteligencia emocional en la satisfacción personal del trabajo?

C. Alcances y límites:

- a. **Ámbito geográfico:** Ciudad de Guatemala.
- b. **Ámbito institucional:** una universidad privada de la ciudad capital.
- c. **Ámbito personal:** profesores universitarios de ambos géneros que imparten cursos en la jornada matutina y vespertina, de lunes a viernes.
- d. **Ámbito temporal:** profesores que imparten cursos en el segundo semestre del 2002, en las Facultades de Ciencias Sociales y Ciencias y Humanidades en una universidad privada.

II. MARCO TEORICO

Este trabajo tiene como objetivo demostrar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de la persona. Aquellas personas que utilizan su inteligencia emocional evidenciarán una conducta de buen desempeño porque están más satisfechas con lo que hacen.

Para tener un mejor panorama de lo expuesto se hace necesario conocer y definir la terminología básica sobre la cual se fundamentará la investigación a presentar.

A. Motivación

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor relevancia. Si se considera la actividad laboral que se desempeña como la labor que ocupa la mayor parte del tiempo productivo de una persona, es necesario que se esté motivado de modo tal que no se convierta en una actividad alienada y opresora.

El estar motivado hacia el trabajo, trae varias consecuencias psicológicas positivas en la persona, tales como la autorrealización, el sentirse competente, útil, mantener una autoestima alta y sentir satisfacción.

La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.>>es un estado interno que da energía, activa o mueve y que dirige o canaliza la conducta hacia metas<<. En otras palabras, motivación es un término general que se aplica a una clase completa de impulsos, deseos, necesidades y fuerzas similares.

Se puede considerar que la motivación implica una reacción en cadena que comienza con el sentimiento de las necesidades, que produce deseos o metas que se buscan, las cuales, a su vez, dan lugar a tensiones , es decir, deseos no satisfechos, que después ocasionan acciones para el logro de las metas y, finalmente, conducen a la satisfacción de los deseos. Esta reacción se muestra en la figura 1 (Avalos,2002).

Figura 1



Un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia; cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las otras metas posibles. Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivadores que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo (Oswald, 1996).

Los motivos humanos se basan en necesidades, que se experimentan en forma, ya sea consciente o subconsciente. Algunas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimento, sexo, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias, tales como autoestima, posición, afiliación con otros, cariño, desprendimiento, logros y autoseguridad. Estas necesidades varían en intensidad para diversas personas en diversos contextos.

1. La Motivación en el trabajo

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica, ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a uno mismo y frente a los demás.

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, se pueden distinguir aquellos factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

a. Factores del trabajo en sí

Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. Un trabajador no es una máquina que produce resultados dependiendo solamente de su estado de salud física y de las condiciones que lo circundan, éste es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada, si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.

b. Factores ajenos a la situación de trabajo

Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo y los conflictos, son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o en sus relaciones sociales. (Ardilla, 1986)

2. Tipos de Motivación

Se han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca. En la motivación extrínseca, el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisores o la organización misma). En un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo. En general, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, el deseo de las personas por investigar, explorar y dominar su entorno y la importancia para el individuo de triunfar en tareas desafiantes y en asumir responsabilidades.

Las personas dicen estar más intrínsecamente motivadas cuando se perciben a sí mismas como la fuente de su comportamiento.

Si el incentivo es percibido como una forma de control, disminuye la motivación intrínseca; en cambio, si el incentivo es percibido como información respecto de la competencia del sujeto, aumenta la motivación intrínseca (Ardouin, 2000).

Los factores motivantes no existen en el vacío, hasta los deseos e impulsos individuales están condicionados por necesidades fisiológicas o por necesidades inducidas naturalmente. Pero la organización en el que las personas operan incrementa o reduce también las cosas por las que están dispuestas a luchar.

En ocasiones, el clima de la empresa puede reprimir los motivos; en otros casos, puede darles vida. La interacción entre la motivación y el clima organizacional no sólo fundamenta los aspectos de sistemas de la motivación, sino que también hace hincapié en la forma en que la motivación depende de los estilos de liderazgo y de las prácticas de administración, que influye sobre ellos (Avalos, 2001).

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa.

3. Motivación y satisfacción

La motivación se refiere al impulso y al esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere al gusto que se experimenta cuando se colma un deseo. En otras palabras, motivación implica impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción implica resultados ya experimentados.

Desde el punto de vista de la psicología del trabajo, esto significa que una persona puede tener una elevada satisfacción en el puesto pero un nivel reducido de motivación para el trabajo, o a la inversa. Se comprende que existe la probabilidad de que personas con una alta motivación y con baja satisfacción en el trabajo busquen otro empleo. De la misma manera, la persona que encuentra que su puesto es recompensante, pero que se le paga considerablemente menos de lo que desean o piensan que merecen, es probable que busquen otro empleo (Avalos, 2002).

4. Motivación, desempeño y satisfacción

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.) y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluye las habilidades y rasgos del individuo, el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz y el sentimiento de satisfacción con lo que se hace (Ardouin, 2002).

5. Satisfacción en el trabajo

Ardouin (2000), define la satisfacción de la siguiente forma:

«La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos».[...]«La satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha».

Esta definición se entiende como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la cual se basa en las creencias y valores que éste desarrolla con relación a lo que hace.

Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser. Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser (lo que desea un empleado de su trabajo) son: las necesidades, los valores y los rasgos personales, dentro de lo que se incluye la inteligencia emocional, punto a desarrollar más adelante.

a. Tipos de satisfacción

Se pueden establecer dos tipos o niveles en lo que a satisfacción se refiere:

«La satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Y la satisfacción por facetas por ejemplo: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos del trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa» (11).

La satisfacción laboral está relacionada al desempeño laboral. La satisfacción en el trabajo conduce de manera directa a un desempeño eficaz de la tarea, ésta representa un resultado de la experiencia del trabajo, por lo que altos niveles de descontento, contribuyen a que se identifiquen problemas organizacionales que exigen atención.

b. Relación con el desempeño

La satisfacción en el trabajo tiene sus efectos en el desempeño del empleado, razón por la cual se hace necesario evaluar el impacto de la satisfacción en el trabajo sobre la productividad del trabajador. Esto puede observarse en comportamientos como el ausentismo, un empleado insatisfecho tal vez falte más al trabajo que otro que no lo esté. Otro comportamiento es la productividad, un trabajador feliz es un trabajador productivo lo cual se traduce en una organización eficaz. Por último la rotación, los empleados satisfechos tienden a permanecer en la empresa por más tiempo que aquellos que no lo están (4).

Las fuentes de satisfacción y descontento del trabajo varían de una persona a otra. Quizá la satisfacción en el trabajo debe considerarse sobre todo un resultado de la experiencia de trabajo de la persona o bien de la Inteligencia emocional que maneja.

Se han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción.

Un primer enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido.

Otra teoría la de los factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínseco al trabajo mismo, denominados de higiene o mantenimiento, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión,

las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínseco al trabajo, denominado motivadores, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción sí motivan trabajar, a desplegar un mayor esfuerzo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, se estará frente a un desfase en las relaciones trabajador y patrono. (Ardouin, 2000).

Ahora bien ¿cómo saber si el empleado está insatisfecho con su trabajo?, la respuesta es sencilla basta observar cuando un empleado se retira de la organización, así como el pensamiento constructivo que manifiesta, las insubordinaciones, disminución de responsabilidad en el desempeño y en el peor de los casos, el robo.

La conducta de mayor interés es el pensamiento constructivo, o sea, una conducta positiva de expresión ya que es una forma de reaccionar activa y constructivamente tratando de mejorar las condiciones, incluye (por mencionar algunos): emotividad, rigidez, tolerancia, responsabilidad, pensamiento positivo.

c. Factores de satisfacción en el trabajo

La importancia del trabajador en las organizaciones es indiscutible. Conocerlos, detectar sus necesidades de recursos humanos, localizar sus variables motivacionales y desarrollar una comunicación fluida interna son variables de una apreciación de la satisfacción del empleado.

De acuerdo a las investigaciones y conocimientos acumulados se consideran que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: primero el reto en el trabajo, esto es, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar una tarea, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. Asimismo la identidad de la

tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Un segundo factor es la autonomía o el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Como un tercer factor está la retroalimentación del puesto mismo. Esto no es otra cosa que el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

El sistema de recompensas justas es un cuarto factor a considerar. Esto significa un sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

Un quinto factor, las condiciones favorables de trabajo. A los empleados les interesa su ambiente de trabajo y les importa que éste les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Se considera un sexto factor, los colegas que brindan apoyo. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados.

La compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo es otro de los factores. Un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerán talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable si se considera que aquellas personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción

(influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Por último, y no por eso menos importante, la inteligencia emocional, específicamente el pensamiento constructivo. El pensamiento constructivo se relaciona con el éxito en el trabajo, el ajuste emocional, el éxito en las relaciones personales y una satisfacción en la vida en general.

B. Inteligencia emocional

Los sentimientos y habilidades humanas son clave para el buen funcionamiento de las empresas. La inteligencia emocional es tan importante como la profesión, o la experiencia de la persona.

El psicólogo estadounidense Daniel Goleman es el responsable de la revolución que, desde 1997, tiene lugar en las áreas de recursos humanos de las empresas del mundo desarrollado. Su teoría, expuesta en su libro *Inteligencia emocional*, supone un cambio de valores en las reglas de juego del mundo laboral. Ya no sólo se juzga al trabajador por su experiencia e inteligencia, ahora se valora cómo se relaciona y cómo controla sus emociones.

El cociente intelectual ha quedado relegado a un segundo plano para dar más importancia a la autoestima, autocontrol, empatía, dedicación, integridad, habilidad para comunicar y pericia para iniciar y aceptar cambios. Por eso, un profesional brillante destaca por su capacidad para trabajar en equipo y maximizar la producción del grupo (Serrano, 2002).

Las tensiones de la vida moderna, la competencia en el terreno individual y organizacional, las presiones, el perfeccionamiento profesional, etc., son situaciones que tienden a alterar el estado emocional de la mayoría de las personas consideradas normales y que trabajan. El resultado, a menudo, es el desequilibrio emocional.

Este desequilibrio no sólo afecta la vida más íntima de una persona, sino que afecta su trabajo y su desarrollo profesional, porque las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día las personas se enfrentan a emociones –propias y ajenas-. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, para que trabajen en

beneficio propio, de modo que ayuden a controlar la propia conducta y pensamientos en pos de mejores resultados (4).

Teniendo claro la importancia de la inteligencia emocional, se pasará a definirla.

El término emoción se deriva del latín "movere" (mover) y la palabra emoción se usa a menudo como equivalente de sentimientos (Brockert, 1997).

1. Definición

Se entiende la inteligencia emocional como la: «capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo»(...)«La manera de interactuar y tomar en cuenta sentimientos y habilidades tales como el autocontrol, la motivación, la habilidad social y la empatía» (Goleman, 1999).

Cabe aclarar que esta inteligencia se puede aprender y cultivar en las organizaciones. Para la psicología, neuroanatomía, psiquiatría y sociobiología (campos que investigan la inteligencia emocional) se cree que sólo hay unos pocos sentimientos básicos que, mezclados, originan toda la variedad de sentimiento siendo éstos: cólera, tristeza, temor, felicidad, amor, asombro, vergüenza, culpa. Estos sentimientos según Goleman afectan los pensamientos, estados biológicos, estados psicológicos y la voluntad de acción de la persona (Brockert, 1997).

Goleman propone que las personas con un alto cociente intelectual fracasan en su vida, mientras que otras menos inteligentes logran éxitos asombrosos. Esto se debe a que las segundas desarrollan mejor la forma de hacer valer su inteligencia en el ámbito social y potencian o reequilibran su capacidad intelectual haciendo actuar los sentimientos, controlando los impulsos, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la agilidad mental y el pensamiento constructivo.

Abandonar o desarrollar estos aspectos repercute negativa o positivamente en la vida del individuo y, en consecuencia, también en su salud y en su nivel de satisfacción. En definitiva, Goleman explica que la inteligencia no sería otra cosa que la capacidad de adaptarse a la realidad del mundo en el que se vive. Y que esto repercute en el mundo interior del individuo y en todo su entramado social (7).

2. Componentes de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional tiene ciertos componentes que nos ayudarán a determinar si se posee o no. Estos componentes son:

a. Autoconciencia

A veces cuesta ser honesto con uno mismo, en aspectos que se sabe hay que mejorar y no se reconocen. Este punto por lo tanto, hace referencia a la habilidad de reconocer y entender los estados de ánimo, las emociones, y su efecto en las personas que nos rodean. Asimismo la autoconciencia sirve para determinar hacia dónde se va y qué metas se pueden cumplir siendo realistas. Además se reconocen los propios errores y se es más cauto al realizar determinada labor.

b. Autorregulación

Como su nombre lo indica, esta habilidad permite controlar los impulsos, emociones y lógicamente ayuda a pensar antes de realizar cualquier cosa. Este punto es de suma importancia ya que, si en determinado momento se está ante una situación desagradable donde la primera reacción sería gritar o golpear, la autorregulación hace que se piense antes de actuar, se determina por qué se falló en esa situación, qué factores pudieron incidir para el fracaso y cómo se podría solucionar.

c. Empatía

Es la habilidad de percibir los sentimientos de los otros y tratar a las personas según las reacciones que éstas puedan tener en determinado momento, es saber cómo decir las cosas y cómo actuar al percibir y entender el punto de vista de cada uno de los miembros de un determinado grupo de trabajo ante situaciones diversas.

d. Habilidades sociales

Este componente hace referencia a la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos hacia la dirección que se desee, ya sea buscando un acuerdo o un entusiasmo frente a un producto o servicio (Salinas, 2002).

3. Inteligencia emocional en el trabajo:

En el siglo XX la fuerza motriz de la inteligencia en las organizaciones fue el cociente intelectual, en el siglo XXI es la inteligencia emocional y formas afines de inteligencia práctica y creativa.

Sin embargo, a pesar de tener conocimiento de la importancia de la inteligencia emocional (IE), aún hay organizaciones que desechan del todo las emociones y no le dan la importancia que amerita. Esta es una de las causas por la cual en muchas empresas, personas talentosas y productivas se ven frustradas, insatisfechas o saboteadas por vacíos en inteligencia emocional – la propia, la de su jefe o la del equipo de trabajo con quienes comparte día a día – (Cooper, 1998).

Para Josh Hammond (en Cooper, 1998), presidente de la American Quality Foundation, las emociones tienen una definición de alto rendimiento y que al estar presentes en las organizaciones son una energía activadora de valores tales como confianza, integridad, empatía, flexibilidad y credibilidad.

En la medida en que quienes dirigen las organizaciones le den la importancia necesaria a la inteligencia emocional, se obtendrán beneficios tanto para la organización como para el capital humano que la conforma.

Uno de los beneficios es que al manejar la inteligencia emocional las personas se tornan honestas emocionalmente, lo cual requiere escuchar los sentimientos internos. Lo que implica estar consciente y reflexionar sobre uno mismo, esto es, saber que lo que uno siente se comunica a través de la mirada, gestos y tono de voz. Al manejar la inteligencia emocional, la persona aprende a permanecer consciente de sus pensamientos, reconociendo al mismo tiempo los propios sentimientos.

Actualmente, por la misma situación que atraviesan algunos países, se cree que los empleos son tan escasos, que es suerte estar empleado, de manera que cuando surgen problemas o insatisfacciones personales se está condicionado a resolverlos en silencio y por cuenta propia. Sin embargo, este clima de represión emocional y temor anula todo tipo de ideas que conducen a la innovación. Cuando sucede esto, la empresa empieza a perder de vista sus objetivos, por lo cual se hace necesario el uso de la inteligencia emocional en el trabajo para beneficio propio y de la organización.

Por otro lado, en el mundo de los negocios en que se vive hoy, muchas veces lo que más le interesa a las personas (metas personales, propósitos, satisfacer necesidades) se pierde en las presiones y carreras del trabajo. Por ejemplo qué

sucede con aquel empleado en los días en que está cansado, tenso, enfermo y sin embargo tiene que seguir trabajando. Es posible que se sienta abierto y adaptable, lleno de empatía, confiado y satisfecho, o por el contrario, tiende a desahogarse atacando a los demás, se encierra en sí mismo alejándose de quienes lo rodean, siente insatisfacción.

De ser así, esto se traduce en una pérdida de contacto con la inteligencia emocional, lo cual tiene un impacto en las organizaciones, en la medida en que los empleados o miembros de un equipo son menos responsables de sus resultados, se sienten menos identificados con la organización y su productividad disminuye por sentirse insatisfechos. O sea que dependiendo de cuán eficazmente se maneje los intereses y la tensión, así será como se sienta la persona en su trabajo y cuán dispuesto esté a tomar parte en el diálogo, a valorar a los demás y compartir ideas.

La inteligencia emocional también propicia ambientes de confianza. Cuando existe un ambiente de confianza, se desarrolla una relación de persona a persona que propicia el buen desempeño y por ende calidad en lo que se hace. Un trabajador que se siente apreciado y valorado, es porque percibe un clima de confianza y tiene contacto con superiores a quienes admira y respeta (Cooper, 1998).

Las relaciones emocionales son la savia de cualquier negocio. La conexión determinante entre satisfacción personal y trabajo es un lazo emocional que tiene que desarrollarse también entre el consumidor y el servicio que recibe. La clave no es la calidad, el precio competitivo o un buen departamento de recursos humanos, sino el vínculo emocional, el sentido de conexión entre el trabajador y su empleo.

Ya sea dirigir o triunfar, la vida exige que la persona se esfuerce por aprender y llegar a entender lo que otros sienten y perciben. La inteligencia emocional incrementa la capacidad de aprender a escuchar, lo cual es una cuestión de prestar genuina atención, con los ojos abiertos para ver, la mente abierta para aprender, el corazón abierto para sentir. El escuchar activamente es una manera de mostrar respeto por el interlocutor y por el diálogo mismo. Este puede ser el medio más eficaz que la organización tiene para aumentar la productividad e innovación de sus trabajadores.

Otro beneficio que trae la inteligencia emocional a las empresas es la cooperación. La cooperación es una fortaleza que empieza con el sentimiento del propio valor y propósito que se extiende a otros como el radio de un círculo que llega a todos los integrantes de un equipo, departamento, división o toda una empresa.

La cooperación tiene una influencia significativa en la eficacia del grupo, capacitando a los miembros para expresar abiertamente sentimientos, diferencias, evitar el sabotaje y las posturas defensivas. Si las personas no confían unas en otras, no hacen caso de los sentimientos y alteran los hechos e ideas que prevén, pueden aumentar su vulnerabilidad. La cooperación se ha demostrado también que es un medio útil para predecir la satisfacción personal del trabajador con la empresa para la cual trabaja (Cooper,1998).

Otro beneficio es el crecimiento que es el proceso que unifica los sentimientos, pensamientos, acciones y energía de toda persona. El ser humano se determina a sí mismo por la manera como elige desarrollar sus potenciales, lo cual es resultado de manejar la inteligencia emocional. O sea, la reunión de la propias capacidades, talentos, sueños e impulsos en una fuerza unificada para el cambio y crecimiento como persona o como miembro de una organización.

En las organizaciones, ese crecimiento se pone en evidencia cuando los jefes les piden a los empleados que cambien, que aporten y sean más creativos, eso puede parecer una buena idea, pero en el fondo puede ser desconcertante e incluso amenazante porque ser creativo es reconocer que así como se puede tener éxito, también existe la posibilidad de fracasar. Se necesita inteligencia emocional para emprender el proceso conocido como transformación creativa.

La transformación creativa, que en su esencia es un cambio en la formación de la propia persona, de una idea, un producto, un servicio o toda una organización, puede influir significativamente en el desempeño de la persona.

Teniendo en cuenta alguno de los beneficios que trae la inteligencia emocional a las organizaciones, se puede de alguna forma identificar a aquellas personas que tienen un mejor manejo de su inteligencia emocional que otras. Ahora bien, cómo determinar si existe una diferencia entre las personas que manejan su

inteligencia emocional y las que no. Estudios revelan que aquellas personas que muestran iniciativa, motivación de logro, adaptabilidad, influencia, capacidad para liderar equipos, empatía, confianza en sí mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás son más exitosas ya que son personas más flexibles y tienen mayor posibilidad de adaptarse al cambio, mientras que aquellas con menor éxito presentaban:

a. Rigidez

Incapacidad para adaptarse al cambio e imposibilidad para asimilar o responder adecuadamente a la retroalimentación sobre los rasgos que deben cambiar o mejorar. Con poco desarrollo de la capacidad de escuchar y aprender.

b. Relaciones muy pobres

Personas que critican muy severamente, insensibles o exigentes exageradas que terminan confundiendo a sus subordinados.

c. Emotividad

Los líderes que fracasan soportan menos la presión y tienden al mal humor y a los ataques de cólera. El directivo con éxito es capaz de enfrentarse a situaciones potencialmente estresantes con serenidad. Se aceptan como son, no son sensibles a las críticas, errores o rechazos.

d. Eficacia

Es la tendencia a pensar en términos que permiten una acción eficaz, tomarse el tiempo para planificar y convertir las tareas desagradables en lo más positivo posible.

e. Fidelidad

Los errores están ligados al exceso de ambición, al deseo de seguir adelante a expensas de los demás. Los directivos que triunfan muestran un profundo interés por las necesidades de sus subordinados.

f. Habilidades sociales

Los que fracasan muestran un exceso de arrogancia, agresividad o prepotencia (Pozueta, 2000 y Epstein, 2001).

Algunos de estos rasgos como la rigidez, emotividad y eficacia son componentes del pensamiento constructivo, que a su vez es una herramienta de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional está formada por distintos componentes que para dar un rendimiento óptimo deben trabajar juntos y de manera eficaz. Si éstos no funcionan de forma armoniosa, el sistema puede fallar. En el caso de un trabajador los componentes que entran en juego son:

- Pensamientos y valoraciones cognitivas.
- Cambios fisiológicos o respuestas emocionales.
- Comportamientos o acciones a las que se tiene tendencia.

En cuanto a qué componentes ponen en marcha el sistema emocional, hay quienes sostienen que los pensamientos preceden a los cambios físicos, mientras que otros sostienen lo contrario. Lo importante es entender que las emociones son el resultado de una interacción entre estos tres componentes en respuesta a un acontecimiento exterior, si la persona se hace cargo de ellos, será capaz de manejar las propias emociones.

Es importante tener siempre en cuenta que son los propios pensamientos, los cambios corporales y comportamientos los que desencadenan las respuesta emocionales, y no los actos de otra persona o los acontecimientos exteriores.

Los pensamientos que surgen espontáneamente (pensar que alguien es superior o egoísta) reciben el nombre de pensamientos automáticos. Éstos son distintos de aquellos pensamientos internos donde hay un diálogo interior en el cual hay una relación con la valoración de uno mismo y que por lo general suponen cierta deliberación positiva o negativa de la actividad a realizar (disponer de todos los datos, los puntos son correctos, haré una buena presentación). A este pensamiento se le conoce como pensamiento constructivo.

El control de ambos tipos de pensamientos es un paso muy importante en el dominio de las emociones (Cooper, 1998).

El pensamiento constructivo es un principio muy relacionado con la inteligencia emocional. Investigado en su relación con los logros y éxitos en diversas ocupaciones en la década de 1980 por Seymour Epstein, algunos de los resultados

obtenidos demuestran que aquellas personas que pensaban en forma constructiva, experimentaban menos estrés, se sentían más felices en su trabajo, presentaban un pensamiento flexible, adaptaban sus pensamientos a modalidades de diferentes situaciones y acusaban menos síntomas físicos y mentales que aquellos que no pensaban constructivamente. Los pensadores constructivos son optimistas y pueden ser pesimistas cuando la situación demanda cautela. Además, asumen una mayor carga de trabajo. Aparentemente, quienes piensan constructivamente pueden asumir responsabilidades mayores, porque consideran que ello constituye un interesante desafío y no un motivo de estrés (Green, 2002).

4. Los pensadores constructivos

Las personas que tienen un pensamiento constructivo son aquellas personas que se aceptan a sí mismas y a los demás, piensan que su vida tiene un propósito y un sentido. Son optimistas, pero de un modo realista, no hacen generalizaciones de sus experiencias. Se enfrentan a la incertidumbre y a las complejidades de la vida diaria, en vez de evadirlas y recurrir a supersticiones u otras formas de pensamiento mágico para explicar o controlar su ambiente.

Reaccionan ante las emociones negativas con un mínimo de estrés y actúan rápidamente para resolver los problemas de la vida diaria de modo efectivo.

Evitan en lo posible emitir juicios de sí mismos y de los demás. Son pensadores flexibles que saben adaptar su comportamiento a las distintas situaciones de la vida y consideran tanto el lado positivo como el negativo de las cosas.

Se ha observado que quienes piensan constructivamente tienen ciertas características o componentes en la forma de pensar.

5. Componentes del pensamiento constructivo:

Los principales componentes del pensamiento constructivo son el afrontamiento emocional, el afrontamiento conductual, el pensamiento categórico, el pensamiento supersticioso, el pensamiento esotérico y el optimismo ingenuo.

a. El afrontamiento emocional:

Se relaciona con la capacidad para manejar adecuadamente los sentimientos negativos. Estas personas tienen bajos niveles de estrés, no toman las

cosas personalmente, tienden a ser poco sensibles al rechazo y al fracaso lo que no implica indiferencia y no se preocupan por cosas que no pueden controlar.

b. Afrontamiento conductual

Se trata de un pensamiento orientado a la acción. Las personas con buen afrontamiento conductual piensan en modos efectivos de solucionar los problemas y actúan ante éstos. Son optimistas, aceptan los retos y se arriesgan, ya que piensan que las cosas saldrán bien.

c. Pensamiento categórico

Los pensadores categóricos tienen un pensamiento dicotómico, en términos de blanco o negro, son intolerantes, sólo admiten y valoran su punto de vista. Piensan que opiniones diferentes a las suyas no son válidas, por lo regular clasifican a la gente como buena o mala, perdedores o ganadores, amigos o enemigos.

d. Pensamiento supersticioso

Este tipo de pensamiento se relaciona con las supersticiones personales, como el creer que si sucede algo bueno, después pasará algo malo para compensar. Estas personas se centran más en defenderse de lo malo que pueda pasarles que en conseguir ser felices y disfrutar de la vida. Si desde el principio perciben una situación como riesgosa o que va a salir mal, no se arriesgan a sufrir una desilusión y la evitan. Son pesimistas y tienden a deprimirse con facilidad.

e. Pensamiento esotérico

Está relacionado con las supersticiones (romper un espejo, pasar bajo una escalera) y los fenómenos paranormales e inusuales.

Si el grado de pensamiento esotérico no es demasiado alto puede indicar una apertura a nuevas ideas y un pensamiento flexible. Sin embargo, si es demasiado alto, indica una dificultad a la hora de usar su capacidad de crítica.

f. Optimismo ingenuo

El problema con este aspecto se da cuando la persona tiende a ser optimista sin fundamento. Estas personas piensan que si pasa algo bueno, siempre sucederán cosas buenas. Aunque suelen caer bien a los demás y son buenos políticos, tienen

una visión simplista de la realidad, son ingenuos, tienden a evitar las realidades desagradables y no toman las debidas precauciones (Epstein,1998).

Al tener claro los términos principales sobre los que se fundamenta esta investigación y la importancia que tienen en la persona, se procederá a presentar la metodología del estudio.

III. METODOLOGÍA

A continuación se presenta la hipótesis de investigación y su correspondiente hipótesis nula, que es la que trata de responder a la pregunta planteada en el problema ¿Cómo influye la inteligencia emocional en la satisfacción personal del trabajo?

A. Hipótesis

H₁. Hipótesis de investigación: Existe asociación significativa en la satisfacción en el trabajo según el nivel de inteligencia emocional en profesores universitarios, a un nivel de P.e. α 0.05

H₀. Hipótesis nula: No existe asociación significativa en la satisfacción en el trabajo según el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción en el trabajo en profesores universitarios a un nivel de P.e. α 0.05

Además, con la información recolectada se podrá poner a prueba las siguientes hipótesis de interés.

H_{a1} : Existe correlación entre la satisfacción en el trabajo y la emotividad de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a2} : Existe correlación entre la satisfacción en el trabajo y la eficacia de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a3} : Existe correlación inversa entre la satisfacción en el trabajo y el pensamiento supersticioso de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a4} : Existe correlación inversa entre la satisfacción en el trabajo y la rigidez de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a5} : Existe correlación inversa entre la satisfacción en el trabajo y el pensamiento esotérico de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a6} : Existe correlación entre la satisfacción en el trabajo y la ilusión de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a7} : Existe correlación entre la satisfacción en el trabajo y la inteligencia emocional de profesores universitarios según el género a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

H_{a8} : Existe correlación entre la satisfacción en el trabajo y la inteligencia emocional según el área de docencia de profesores universitarios a un nivel de significación de P.e. α 0.05.

B. Variables

Las variables del estudio son:

Dependiente: satisfacción en el trabajo.

Independiente: inteligencia emocional (pensamiento constructivo)

Además de estas variables se consideraron como variables controladas: sexo, edad, facultad o área de docencia.

1. Definición de variables:

a. Definición conceptual:

Inteligencia emocional: Capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo.

Satisfacción en el trabajo: Sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o un grupo de necesidades y el objeto o los fines que las incrementan.

b. Definición operativa:

Inteligencia emocional: Para esta variable se toma como indicadores la rigidez, emotividad, pensamiento positivo, pensamiento supersticioso, ilusión, pensamiento esotérico. El instrumento que se utiliza es la escala de pensamiento constructivo, expresadas en puntuaciones T (una puntuación T indica la distancia, en unidades típicas, y los valores T forman una escala típica con media 50 y una desviación típica de 10). Lo que ayudará a establecer el pensamiento constructivo de la persona.

Satisfacción: Los indicadores a considerar para esta variable son el agrado, autonomía, colegas que brindan apoyo, confianza, reto del trabajo. El instrumento es una sumatoria de puntuaciones en escala de cero a cinco. El total de la escala proporciona el nivel de satisfacción en el trabajo.

C. Población y muestra

El universo total estuvo comprendido por profesores universitarios de ambos géneros de las jornadas matutina y vespertina, de las facultades de Ciencias Sociales y Ciencias Humanidades de una universidad privada.

Es una muestra no probabilística porcentual que incluyera por lo menos un 25% del universo establecido.

1. Técnicas de recolección

A través de la secretaría general de la universidad donde se llevó a cabo la investigación, se solicitó el número y nombre de los profesores que impartían clases en el segundo semestre de 2002. Se procedió a determinar el número de población para el estudio, la cual debía cumplir con las siguientes características: profesores universitarios, de las facultades de Ciencias Sociales y de Ciencias y Humanidades que impartían clases a nivel de pregrado, en jornadas matutina y vespertina de lunes a viernes. Lo que dio un total de 195 profesores.

De forma personal se les contactó para informarles sobre el estudio, se les explicó las escalas que debían responder y la confidencialidad que se manejaría en cuanto a los resultados. Esta estrategia tuvo mejor acogida que la utilizada previamente, en la que se envió por correo electrónico o casillero la información y en la que nadie respondió. Algunos profesores se sometían a las escalas en el momento de contactarlos, mientras que otros establecían un día para ser visitados y contestar las escalas.

Con esta estrategia, se logró contactar a 75 profesores, a quienes se les aplicó ambas escalas.

De los 75 sujetos a quienes se les proporcionó ambas escalas para ser devueltas el día que ellos estipularan, 10 de éstas no se lograron incluir en el estudio. Tres por expresar falta de tiempo para responder las escalas, dos por entregar incompleta la escala del CTI, lo que invalidó la prueba. Cinco pruebas se invalidaron por no cumplir con los punteos requeridos en las escalas de validez y deseabilidad. La muestra final se conformó por 65 sujetos, lo que correspondió a un 33 % de la población de profesores universitarios.

D. Instrumentos

Para fines de la investigación se utilizó la escala de pensamiento constructivo global, el cual tiene establecido puntuaciones de corte para determinar tres niveles de pensamiento: alto, medio y bajo para el análisis respectivo. De igual forma se procedió con la escala de satisfacción, el corte se aplicó para cada nivel de la escala.

Escala de satisfacción en el trabajo. La escala de la prueba clasifica en cinco niveles de satisfacción: extremadamente alto, alto, medio, modesto, bajo. Para fines de la investigación, de los cinco niveles, se establece un corte por cuartiles para determinar tres niveles de satisfacción reconsiderados alto, medio y bajo. Los cuartiles, son una medida de posición que, sirven para separar la población en cuatro porciones, cada una de ellas con la cuarta parte de los individuos. El cuartil inferior, Q_1 , es un valor por debajo del cual queda el 25% de la población. El cuartil superior, Q_3 , es un valor por debajo del cual queda el 75% de la población.

La tabulación de datos y procesamiento se hizo manualmente, por medio de papel y lápiz.

La escala presenta puntuaciones que van desde cero a cinco. A cada número le corresponde una opción: siendo cero nunca, uno raramente, dos algunas veces, tres con alguna frecuencia, cuatro casi siempre, cinco siempre.

Llenas las encuestas se procedió a hacer la sumatoria para obtener el total, el cual, según el corte establecido, se podía localizar en nivel alto de satisfacción de 100 o más puntos, nivel medio de satisfacción de 75 a 99 puntos, nivel bajo de satisfacción con punteos de 74 o menos.

Inventario de Pensamiento constructivo (CTI). Este instrumento maneja tres niveles de información.

El más general consiste en la puntuación global que proporciona la escala del CTI. El siguiente nivel lo componen seis escalas principales que miden las formas básicas de pensamiento constructivo o destructivo.

El nivel más específico consiste en las subescalas de las escalas que describen modos específicos de pensamiento constructivo. El cuadro uno, muestra esta jerarquía.

El CTI tiene dos escalas, deseabilidad y validez. Ninguna ofrece información para ser interpretada como parte del pensamiento constructivo. Han de ser consideradas como puntos de referencia sobre la validez de resultados del CTI. Las puntuaciones tipificadas T superiores a 70 en deseabilidad e inferiores a 30 en la escala de validez, invalidan la aplicación del instrumento.

Cuadro 1.

PCG. Pensamiento constructivo global

Niveles	Subescalas
EMO. (Emotividad)	
	Aut. (Autoestima)
	Tol. (Tolerancia)
	Imp. (Impasibilidad)
	Sob. (Capacidad sobreponerse)
EFI. (Eficacia)	
	Pos. (Pensamiento positivo)
	Act. (Actividad)
	Resp. (Responsabilidad)
SUP. (Pensamiento supersticioso)	
RIG. (Rigidez)	
	Ext. (Extremismo)
	Sus. (Suspiciacia)
	Int. (Intolerancia)
ESO. (Pensamiento esotérico)	
	Par. (Creencias paranormales)
	Irr. (Creencias irracionales)
ILU. (Ilusión)	
	Euf. (Euforia)
	Est. (Pensamiento estereotipado)
	Ing. (Ingenuidad)
DES. (Deseabilidad)	
VAL. (Validez)	

Los datos se procesaron a través de un sistema electrónico. El CTI, se distribuye en un disco protegido en formato 3,5 MB conteniendo éste 25 usos, i.e., permite corregir 25 casos y así se obtienen los perfiles correspondientes.

El CTI cuenta con un programa, el cual permite hacer más rápido el proceso de corrección. Las puntuaciones directas se transformaban de forma inmediata a puntuaciones típicas, y se desarrollaba un perfil gráfico de los resultados en cada una de las variables de la prueba.

Ya instalado el programa en la computadora, se procedió a la corrección, primero se introdujo en pantalla los datos del sujeto de los cuales el nombre se omitió para mantener la confidencialidad de los participantes. Se asignó un número de identificación, lo que facilitó la identificación de la prueba de CTI y la de satisfacción para una misma persona.

Luego se desplegaba otra hoja destinada a recoger las respuestas que el sujeto señaló en la hoja de respuestas de la prueba, la cual se rellenaba con números de uno a cinco, cada número corresponde a una letra como aparece en la hoja de respuestas:

1-A, en total desacuerdo

2-B, en desacuerdo

3-C, neutral

4-D, de acuerdo

5-E, totalmente de acuerdo

Una vez completada la hoja en la pantalla se corregía automáticamente y se procedía a imprimir.

IV. RESULTADOS

Para responder a la pregunta de investigación y al considerar que la variable independiente, inteligencia emocional aunque por su naturaleza es una variable de intervalo o continua, en este estudio se transforma a ordinal con tres categorías y que la variable dependiente, también es una variable de intervalo transformada a una ordinal, y considerando que no se espera una distribución normal, se aplicó el análisis no paramétrico χ^2 cuadrado. La r de Pearson fue la técnica adecuada para poner a prueba las hipótesis de interés de la investigación, utilizando las mediciones obtenidas con los instrumentos, sin transformar a otra escala.

Los análisis efectuados consistieron en un χ^2 cuadrado a un nivel de P.e. 0.05 para determinar la asociación entre la escala global de pensamiento constructivo y la escala de satisfacción en el trabajo. Y el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia del 0.05 para la asociación entre la puntuación global de la escala de satisfacción y cada nivel de la escala de pensamiento constructivo.

Los resultados están divididos en tres secciones, los cuales son:

A. χ^2 cuadrado, para el punteo global de la escala de pensamiento constructivo y satisfacción en el trabajo.

Los resultados se presentan en la tabla 1. donde se pueden apreciar las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas. Se encontró diferencia significativa en la satisfacción en el trabajo según el nivel inteligencia emocional (pensamiento constructivo).

Tabla 1.

Puntuaciones globales, inventario de pensamiento constructivo y escala de satisfacción en el trabajo.

		PENSAMIENTO CONSTRUCTIVO		
		Alto	Medio-bajo	Total
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	Alto	O = 10 E = 4.8	O = 2 E = 7.2	12
	Medio-bajo	O = 16 E = 21.2	O = 37 O = 31.8	53
	Total	26	39	65

$$\chi^2 (g1 = 1, N=65) = 11.50$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 3.841$$

Este resultado indica que las personas que tienen puntuaciones altas en la escala de pensamiento constructivo están más satisfechas en el trabajo que desempeñan.

Debido a que la satisfacción es una sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que la reducen (como se plantea en la teoría), esta sensación se experimentará con mayor frecuencia en pensadores constructivos ya que estas personas son flexibles y se adaptan fácilmente a diferentes situaciones lo que conlleva a mantener y restablecer el equilibrio del sujeto. Esto no sucede en aquellos pensadores no constructivos, quienes no logran satisfacción en lo que hacen.

B. Correlación de Pearson para las variables:

1. Satisfacción y emotividad.
2. Satisfacción y eficacia.
3. Satisfacción y rigidez.
4. Satisfacción y pensamiento supersticioso.
5. Satisfacción y pensamiento esotérico.
6. Satisfacción e ilusión.

1. Variable de satisfacción en el trabajo y emotividad (ver gráfica 1).

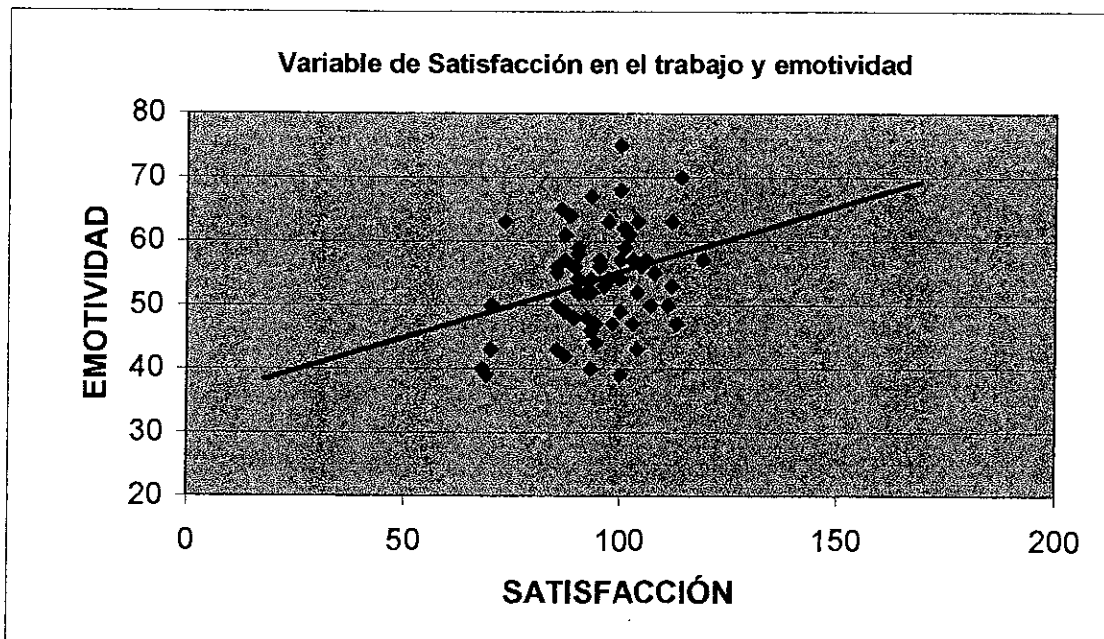
Se encontró relación significativa.

$$r (gl = 63, N = 65) = 0.28$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2108$$

Lo que evidencia que en la población estudio hay una tendencia a puntuaciones altas en emotividad, esto es, que la persona enfrentar mejor las situaciones por lo que su satisfacción en el trabajo es más alta.

Gráfica 1.



En la gráfica se aprecia una alta correlación positiva entre las variables emotividad y satisfacción, los puntos dispersos que se aprecian son aquellos sujetos con una baja correlación en las variables mencionadas. Mientras que, los puntos cercanos muestran aquellos sujetos con una relación significativa entre ambas variables.

Las personas con alta emotividad, tienen la capacidad de enfrentar de mejor forma situaciones estresantes, tienden a aceptarse tal como son, no son sensibles a las críticas o rechazos, lo que las lleva a experimentar más satisfacción en el trabajo que desempeñan ya que son capaces de manejar de mejor forma sus emociones.

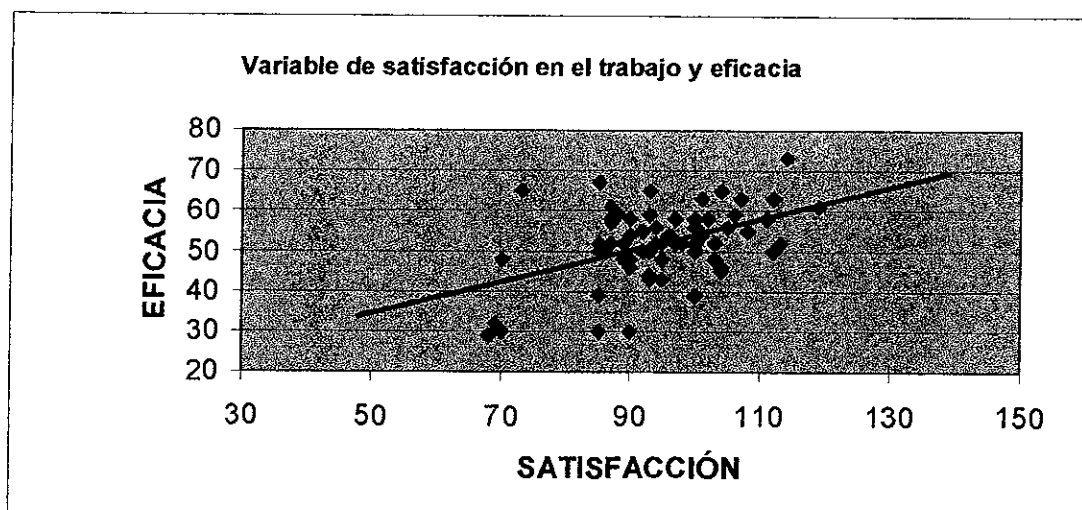
2. Variable de satisfacción en el trabajo y eficacia (ver gráfica 2). Se encontró relación significativa.

$$r (gl = 63, N = 65) = 0.4637$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2108$$

Las personas que tienen puntuaciones altas tienden a pensar automáticamente en términos que faciliten una acción eficaz, lo que se traduce en mayor satisfacción con el trabajo que desempeña.

Gráfica 2.



En la gráfica se aprecia una alta correlación positiva entre las variables eficacia y satisfacción, los puntos dispersos que se aprecian son aquellos sujetos con una baja correlación en las variables mencionadas. Mientras que, los puntos cercanos muestran aquellos sujetos con una relación significativa entre ambas variables.

Considerando lo planteado en la teoría, sobre la relación que tiene la satisfacción y el desempeño de la persona, se plantea lo siguiente: Un trabajador que experimenta satisfacción en su trabajo tiene un desempeño eficaz. La eficiencia por su parte implica la tendencia a pensar automáticamente en términos que faciliten una acción. Por lo regular, estas son personas optimistas, enérgicas lo que ayuda a que tengan un desempeño que los hace experimentar satisfacción en lo que hacen. De ahí que la correlación sea alta entre ambas variables.

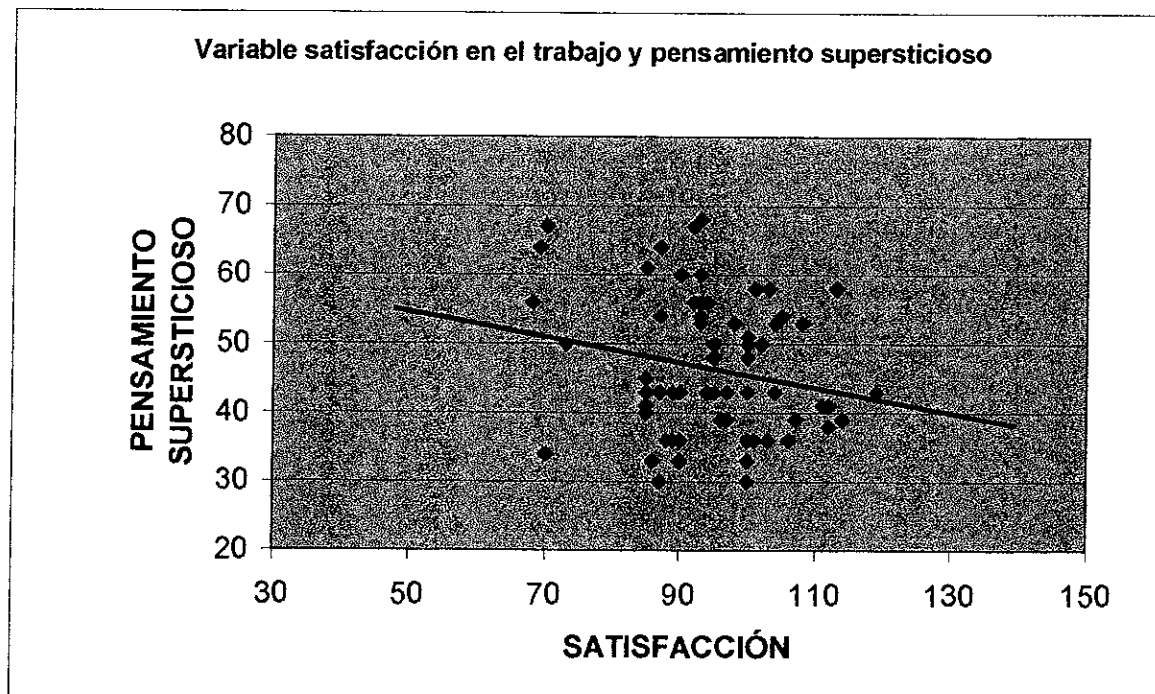
3. Variable de satisfacción en el trabajo y pensamiento supersticioso (ver gráfica 3). No se encontró relación significativa.

$$r (gl = 63, N = 65) = - 0.1976$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2108$$

Los que indican que en la población estudiada no se presentan puntuaciones altas de supersticiones personales, lo que implica tener mayor satisfacción en el trabajo.

Gráfica 3.



En la gráfica se aprecia una baja correlación negativa entre las variables pensamiento supersticioso y satisfacción.

Debido a que el pensamiento supersticioso se relaciona con supersticiones personales, las personas con altas puntuaciones en este aspecto, están más orientadas a defenderse de las amenazas y evadir situaciones de riesgo para ello, que a afrontarlas. Lo cual interfiere en su desempeño y por tanto en experimentar satisfacción. De ahí el porqué se observa una baja correlación. Esto implica que la mayoría de sujetos de la muestra estudiada, están libres de pensamientos supersticiosos, lo que conlleva a mayor satisfacción con lo que hacen.

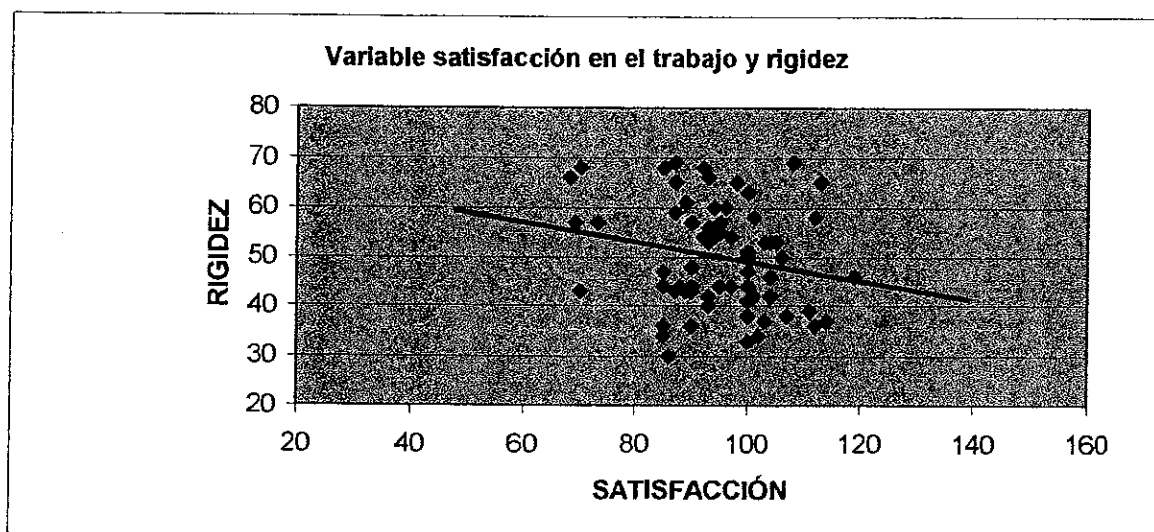
4. Variable de satisfacción en el trabajo y rigidez (ver gráfica 4). No se encontró relación significativa.

$$r (gl = 63, N = 65) = -0.2028$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2108$$

Los resultados indican bajas puntuaciones en rigidez lo que hace que las personas sean más flexibles y puedan experimentar satisfacción en lo que realizan.

Gráfica 4.



En la gráfica se aprecia una baja correlación negativa entre las variables rigidez y satisfacción.

La rigidez es un tipo de pensamiento que lleva a la persona a percibir el mundo en blanco y negro (tal y como se plantea en la teoría), asimismo estas personas manejan prejuicios que les impide procesar de forma flexible la información que se recibe y por lo tanto se es menos tolerante lo que conlleva a estar menos satisfecho con lo que hace. Por eso no se encontró relación significativa entre ambas variables en los sujetos del estudio, ya que la rigidez es un pensamiento que impide la flexibilidad y por lo tanto el pensar de forma constructiva.

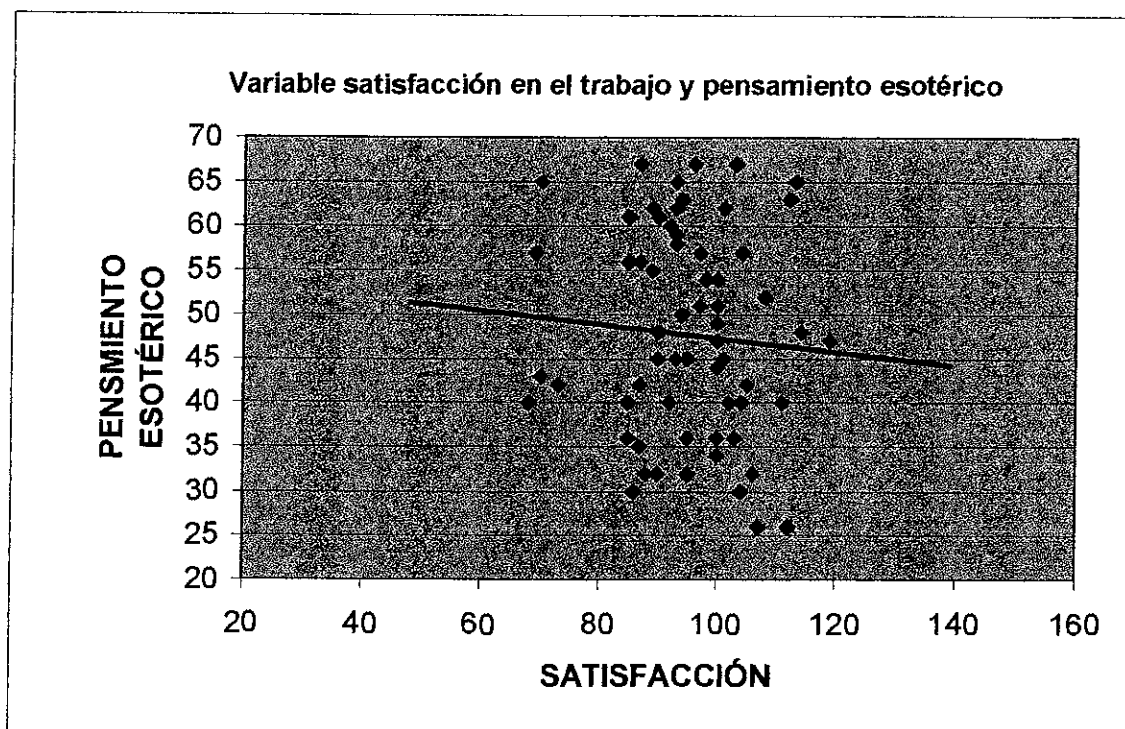
5. Variable de satisfacción en el trabajo y pensamiento esotérico (ver gráfica 5). No se encontró relación significativa.

$$r (gI = 63, N = 65) = -0.0.73$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2108$$

Los resultados indican que el grupo no evidencia niveles altos de pensamiento esotérico, lo que implica tener mayor satisfacción en el trabajo.

Gráfica 5.



En la gráfica se aprecia una dispersión de puntos lo que indica una baja correlación negativa entre las variables pensamiento esotérico y satisfacción.

El pensamiento esotérico es un pensamiento que lleva a la persona a creer en la magia, fantasmas, astrología, los malos y buenos augurios. Esto puede llevar a las personas a evitar hacer determinado trabajo por el tipo de creencia irracional que maneja, lo que se traducirá en experimentar menos satisfacción con lo que hace. Por eso la tendencia con la muestra estudiada a presentar una baja correlación entre ambas variables.

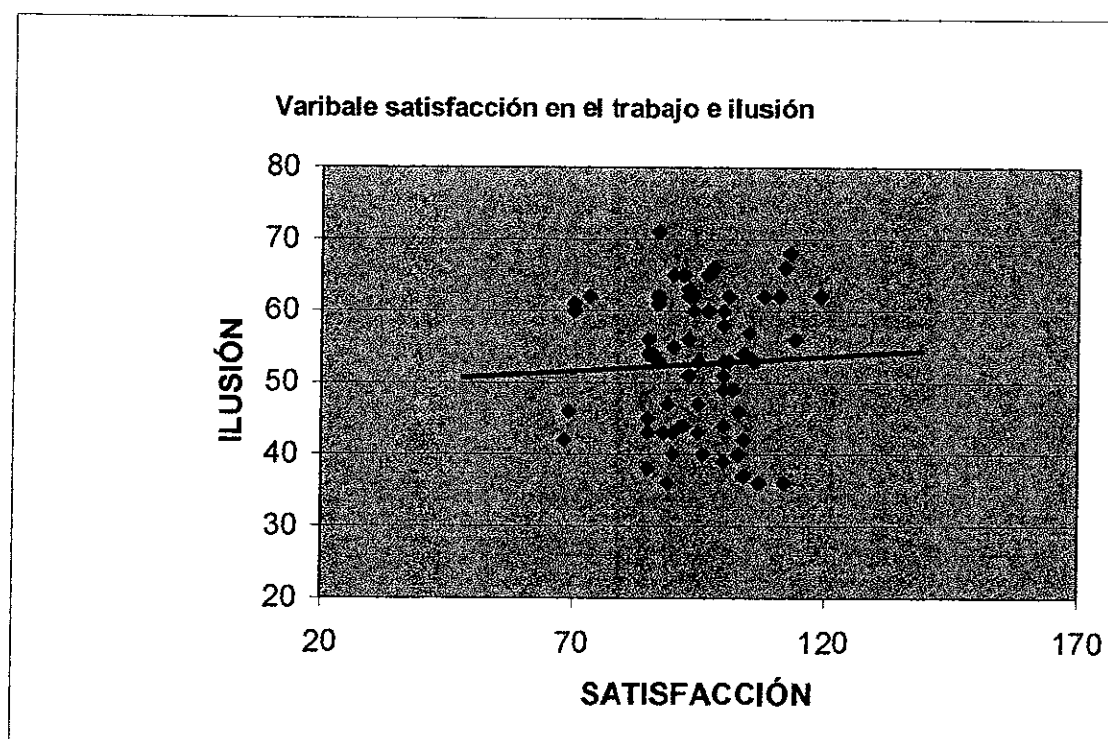
6. Variable de satisfacción en el trabajo e ilusión (ver gráfica 6). No se encontró relación significativa.

$$r (gl = 63, N = 65) = 0.0483$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2108$$

Los datos muestran puntuaciones bajas en ilusión lo que se interpreta como un manejo de optimismo razonable que le permite tener mayor grado de satisfacción.

Gráfica 6.



Los puntos dispersos en la gráfica indican una baja correlación positiva entre las variables ilusión y satisfacción.

El hecho de no encontrar una relación significativa entre ambas variables, se debe a que puntuaciones altas en ilusión implica una forma de pensamiento optimista sin fundamento, fuera de la realidad lo cual no permitiría experimentar satisfacción en el trabajo ya que se asocia con una conducta de manifestar una visión simplista de la vida, así como una tendencia a evitar situaciones desagradables.

C. Correlación de Pearson para las variables:

1. Satisfacción, pensamiento constructivo por género.
2. Satisfacción, pensamiento constructivo por área de docencia.

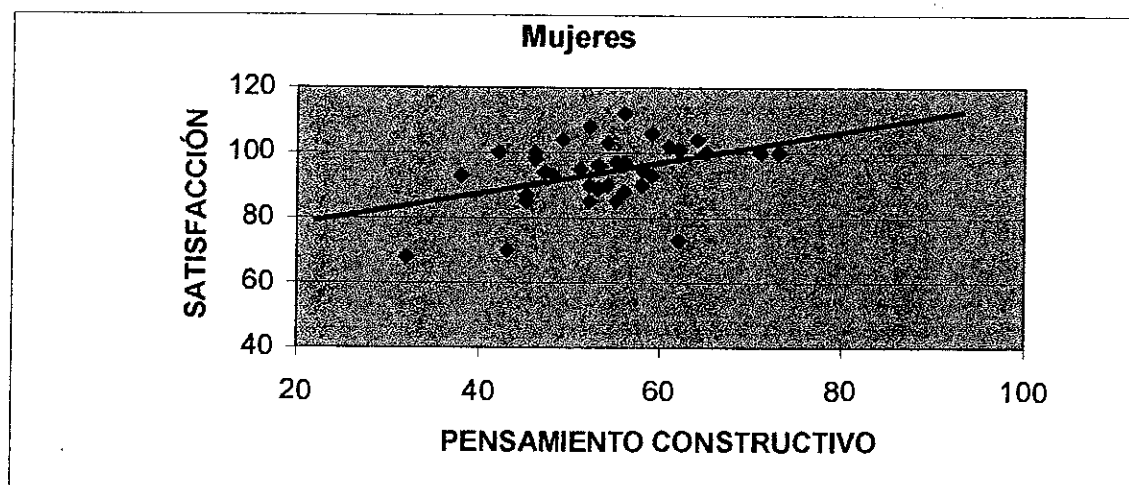
1. Satisfacción en el trabajo, pensamiento constructivo según el grupo de género de los integrantes de la muestra.

En el grupo de mujeres se encontró relación significativa (ver gráfica 7).

$$r (gl = 34, N = 36) = 0.4162$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2746$$

Gráfica 7.



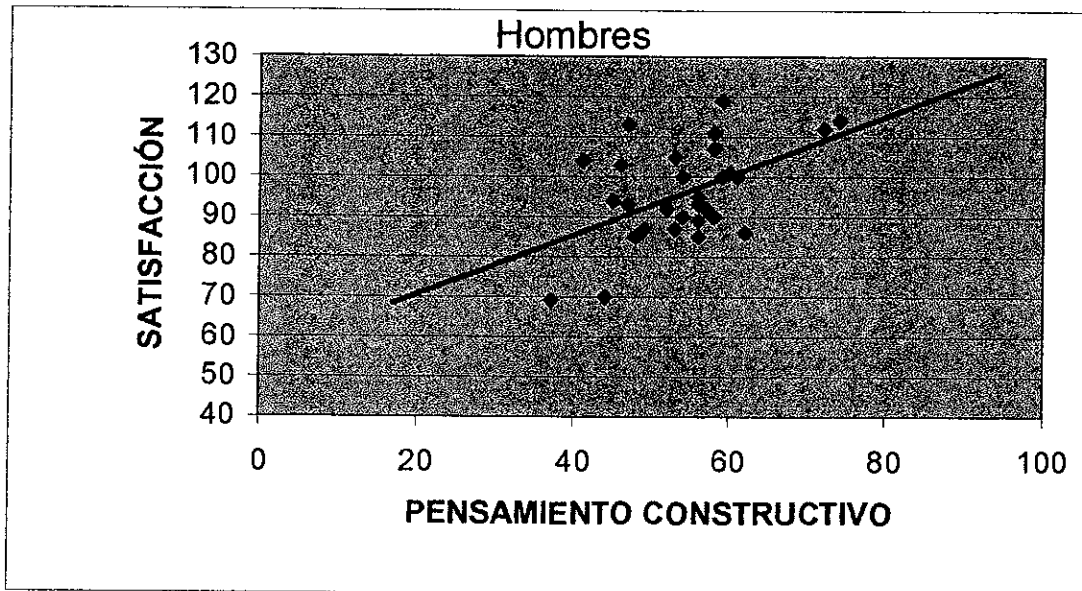
En la gráfica se aprecia una alta correlación positiva entre la variable género femenino, pensamiento constructivo y satisfacción, los puntos dispersos que se aprecian son aquellos sujetos con una baja correlación entre dichas variables.

En el grupo de hombres, también se encontró relación significativa (vergráfica 8).

$$r (gl = 27, N = 29) = 0.5005$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.3233$$

Gráfica 8.



En la gráfica se aprecia una alta correlación positiva entre la variable género masculino, pensamiento constructivo y satisfacción, los puntos dispersos que se aprecian son aquellos sujetos con una baja correlación entre dichas variables.

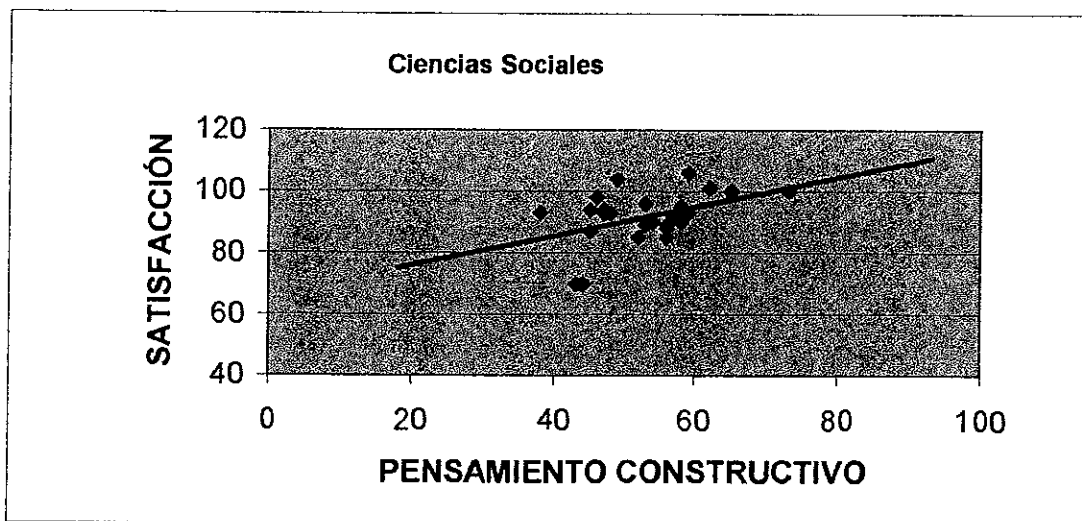
Tanto para el grupo de hombres, como para el de mujeres, el pensamiento constructivo sí es un aspecto que influye en la satisfacción del trabajo, lo que significa que en ambos grupos, a puntuaciones altas en pensamiento constructivo más satisfacción se puede manifestar con el trabajo que se realiza.

2. Satisfacción en el trabajo, pensamiento constructivo por área de docencia. En el grupo de ciencias sociales, si se encontró relación significativa (ver gráfica 9).

$$r (gl = 24, N = 26) = 0.4369$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.3598$$

Gráfica 9.



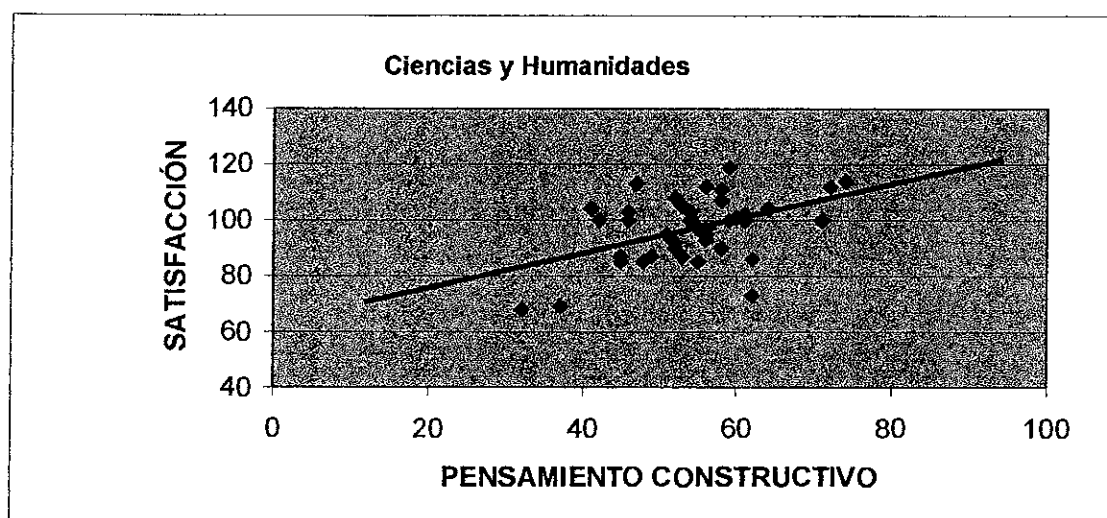
En la gráfica se aprecia una alta correlación positiva entre la variable área de docencia, pensamiento constructivo y satisfacción, los puntos dispersos que se aprecian son aquellos sujetos con una baja correlación entre dichas variables.

De igual forma se aprecia en el grupo de ciencias y humanidades (ver gráfica 10).

$$r (g) = 37, N=39) = 0.462$$

$$RC (P.e. \alpha = 0.05) = 0.2746$$

Gráfica 10.



En la gráfica se aprecia una alta correlación positiva entre la variable área de docencia, pensamiento constructivo y satisfacción, los puntos dispersos que se aprecian son aquellos sujetos con una baja correlación entre dichas variables.

Los resultados indican que no hay diferencia entre áreas de docencia ni género y, que tanto, para los docentes de Ciencias Sociales como para los de Ciencias y Humanidades, el pensamiento constructivo sí influye en la satisfacción del trabajo que se realiza. Por lo tanto mientras más se desarrolle el pensamiento constructivo en los docentes, mientras las universidades cuenten con un capital humano que tienda a pensar de forma constructiva mejores resultados se obtendrán de su desempeño en el trabajo que realizan. Lo que implica que aquellos estudiantes que reciban clases con estos docentes, tendrán mejores resultados al desempeñarse como profesionales en sus áreas de trabajo, tal y como se planteó en la teoría.

V. CONCLUSIONES

1. Existe asociación significativa entre la inteligencia emocional (pensamiento constructivo) y la satisfacción en el trabajo de profesores universitarios.
2. A mayores puntuaciones en el inventario de pensamiento constructivo, mayor es el grado de satisfacción en el trabajo que desempeñan las personas.
3. El manejar un pensamiento constructivo permite a la persona conectar sus sentimientos y lo que piensa con el trabajo que desempeña. Esto es, que la persona es capaz de reconocer el efecto de sus sensaciones sobre su desempeño.
4. El conocer los diferentes niveles del pensamiento constructivo permite reflexionar sobre los puntos fuertes y debilidades de la persona.
5. El manejar un pensamiento constructivo ayuda a generar nuevas ideas, lo que se evidencia en el trabajo que se desempeña y, a su vez, se traduce en calidad del servicio que se presta.
6. Los niveles de pensamiento constructivo que tienen mayor relación con la satisfacción en el trabajo son la emotividad y la eficacia. Lo que permite a la persona enfrentarse a situaciones estresantes, aceptarse tal como son y manifestar una conducta eficaz.
7. La emotividad se relaciona con aspectos como autoestima, tolerancia a la frustración, impasibilidad y capacidad de sobreponerse.
8. La eficacia tiene relación con los pensamientos positivos, la actividad y responsabilidad de la persona.
9. La rigidez, el pensamiento supersticioso, el pensamiento esotérico y la ilusión son los niveles de pensamiento constructivo con menos relación significativa con la satisfacción en el trabajo.
10. Lo anterior se debe a que a mayores puntuaciones en dichos niveles la persona evidencia un bajo nivel de pensamiento constructivo, lo que disminuiría la satisfacción personal en el trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Toda persona que desee incrementar su pensamiento constructivo debe informarse sobre los diferentes niveles que la componen, para poder trabajar sobre ellos.
2. Es necesario el diseño de programas o capacitaciones para ser desarrollados en las empresas que cuenten con capital humano, con el fin de desarrollar al máximo su pensamiento constructivo entre otras competencias.
3. Para lograrlo, se recomienda planificar un curso a distancia o de seguimiento, el cual se trabajaría por niveles y se complementaría con el intercambio de experiencias.
4. Sondear a través de encuestas, reuniones grupales o reuniones con directores de área, cómo se siente el docente en relación a su desempeño y determinadas situaciones que experimenta en su trabajo, por ejemplo: el grupo de estudiantes con el que está trabajando, acceso a materiales de apoyo, relación con el equipo de trabajo, etc. Esto ayudará a trabajar aspectos del pensamiento constructivo.
5. Aplicar dentro del proceso de reclutamiento y selección de la empresa, pruebas o encuestas para determinar la inteligencia emocional (pensamiento constructivo). Esto servirá como un indicador objetivo para identificar a aquellos trabajadores potenciales, que pueden influir constructivamente en los equipos de trabajo, así como aquellos docentes, que desarrollarán un pensamiento constructivo con los grupos de estudiantes con quienes trabajen.
6. La persona tiene que aprender a manejar bien sus sentimientos, emociones y pensamientos ante los demás y ante diversas situaciones. Uno de los caminos para lograrlo es trabajar el pensamiento constructivo.
7. A todas aquellas personas que les interese determinar si es un pensador constructivo o no se incluye una breve guía (ver anexo 1), que le puede dar lineamientos para conocerse.

Dicha guía únicamente tiene un uso de apoyo personal y en ningún momento debe tomarse como una escala o instrumento de evaluación.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Ardila, Rubén. 1986. *Psicología del trabajo*. Santiago de Chile, Universitaria.
- Atwater, L. 1992. *Beyond cognitive ability: Improving the prediction of performance*. *Journal of business and psychology*. 7 24-44.
- Avalos, Sergio. 2002. *Motivación*. Departamento Académico de Tayasal: Universidad del Istmo, Guatemala.
- Brockert, Siegfried; Gabriel Braun. 1997. *Los test de la inteligencia emocional*. Traducción de Elisenda Solergibert. España, Robin Book.
- Clark, A. Oswald. A. & Warr, P. 1996. *Is Job satisfaction U-shaped in age?* *Journal of occupational and organizational psychology*. 69 57-81.
- Cooper, Robert. Ayman Sawaf. 1998. *La inteligencia emocional: Aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Colombia, Norma.
- Davies, M.;Stankov, L.;Roberts,R D. 1998. *Emotional intelligence: in search of an elusive construct*. *Journal of personality and social psychology*. 75 (4) 989-1015.
- De Bono, Edward. 2000. *Ideas para profesionales que piensan*. España, Paidós.
- Diener, E. Emmons R.A., Larson, R.J. y Griffin, S. 1985. *The satisfaction with life scale*. *Journal of personality assessment*. 49 71-75.
- Epstein, S. 1990. *Cognitive-experiential self-theory*. En L. Pervin editorial:Handbook of personality theory and research:Theory and research New York , Guilford Publication.
- Epstein, S. 1992. *Relations of the CTI scales and the LOT*. *Journal of Personality and Social Psychology*. 62 826-836.
- Epstein, Seymour. 1993. *Usted es más inteligente de lo que piensa*. Estados Unidos, Atlántida.
- Epstein, Seymour. 1998. *Constructive Thinking: The key to emotional intelligence*. Estados Unidos, Praeger Publishers.
- Epstein, Seymour. 2001. *Inventario de pensamiento constructivo*. España, TEA.
- Goleman, Daniel. 1998. *La práctica de la inteligencia emocional*. España, Kairós.
- Goleman, Daniel. 1999. *Inteligencia emocional*. España, Kairós.

- Goleman, Daniel. 2000. *La inteligencia emocional en la empresa*. España, Kairós.
- Hellriegel, Don. John W. Slocum. Richard W. Woodman. 1998. *Comportamiento organizacional*. México, Thomson.
- Martín, Doris. 2000. *Que es la inteligencia emocional*. Argentina, Robin Book.
- Mayer, J.D.; Salovey, P. 1995. *Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings*. Applied and preventive psychology. 4(3):197-208.
- Pagano, Robert. 1999. *Estadística para las ciencias del comportamiento*. México, Thomson.
- Ritchey, Ferris. 2002. *Estadística para las ciencias sociales: El potencial de la imaginación*. México, Mc.Graw Hill.
- Robbins, Stephen. 1999. *Comportamiento organizacional*. México, Pearson educación.
- Ryback, David. 1999. *Trabaje con su inteligencia emocional*. España, Robin Book.
- Segal, Jeanne. 1998. *Su inteligencia emocional. Aprenda a incrementarla y a usarla*. España, Grijalbo.
- Senge, Peter. 1998. *La quinta disciplina*. Colombia, Norma.
- Sherman, Arthur. George Bohlander. Scott Snell. 1999. *Administración de recursos humanos*. México, Thomson.
- Siegel, Sidney. 1978. *Estadística no paramétrica*. México, Trillas.
- Simmons, Steve. John Simmons. 1998. *Cómo medir la inteligencia emocional*. Argentina, Adaf.
- Wayne, Daniel. 1998. *Bioestadística*. México, Uthea.
- Weisinger, Hendiré. 1998. *Inteligencia emocional en el trabajo*. Argentina, Verlap.

Consultas en internet:

1. Ardouin, Javier; Claudia Bustos; Rosa Gayó; Mauricio Jarpa. 2001. *Motivación y satisfacción laboral*. A:/motivación%20y%20satisfacción%20laboral.htm
2. Cantera, Javier. 2001. *La importancia del clima laboral o satisfacción al cliente interno*. <http://expansionyenpleovol.recoletos.es.expansion&empleos.com>

3. CEPVI. 2002. *Evaluación del pensamiento constructivo*. Colegio oficial de Andalucía Oriental. Málaga, España. www.cepvi.com
4. *¿Cómo influyen las emociones en el trabajo/profesión?*. 2002. www.inteligencia-emocional.org.
5. De Bono, Edward. 2002. *Repensar el pensamiento*. www.lafacu.com
6. Franco, Marco. 2002. *El trabajo, ¿castigo, imposición o satisfacción?* <http://sht.com.ar>
7. Green. 2002. *El pensamiento constructivo y el éxito en distintas ocupaciones*. www.inteligencia-emocional.org
8. *Las emociones potencian la inteligencia*. 2002. www.mundosenior.com
9. Pozuetas, Fernando. 2002. *Daniel Goleman: La inteligencia emocional en la práctica*. fernandop@meta4.com
10. Ríos Reyes, Amilcar. 2000. *Inteligencia emocional en la empresa*. amirhali@yahoo.com
11. Salinas, Oscar Javier. 2002. *Inteligencia emocional. Rasgos característicos en un líder triunfador*. www.gestiopolis.com
12. *Satisfacción laboral para el buen funcionamiento de la empresa*. 2002. www.dequate.com
13. Serrano, Rocío. 2002. *Emociones Inteligentes*. <http://contenido.monster.es>

ANEXO 1
GUIA DE APOYO PERSONAL

GUIA DE APOYO PERSONAL
¿ESTÁ PENSANDO CONSTRUCTIVAMENTE?

Claudia Velásquez Gutiérrez

Bienvenido a esta guía de apoyo personal. Para hacer uso de la misma no necesita de material extra o de muchas horas de trabajo. Únicamente necesita el deseo de conocer qué tipo de pensamiento tiene y unos 10 a 20 minutos diarios aproximadamente para cada reflexión.

PRIMERA REFLEXIÓN

Piense en la última semana, y en todas las actividades que realizó y que dejó de realizar. Escriba el tipo de pensamiento que manifestó.

Día	Pensamientos automáticos Negativos	Pensamientos constructivos	Pensamiento sin significado
Ejemplo	Se me hizo tarde para el trabajo, ya voy atrasado(a)	Hoy tendré una buena presentación de mi proyecto	Tengo hambre
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Si la mayoría de pensamientos que manejó, se encuentran en la primera columna, puede ser que en esta última semana haya manejado menos pensamientos constructivos que otros días. Por lo que las siguientes reflexiones le ayudará a recapacitar al respecto.

SEGUNDA REFLEXIÓN
Lo que usted mismo se dice

Para esta reflexión es necesario que traiga a su mente situaciones desagradables o incómodas para usted, personas que le producen malestar y al mismo tiempo identifique todos los sentimientos y emociones que experimenta. Esto le ayudará a reconocer los procesos mentales (pensamientos), así como las emociones, sentimientos y comportamientos que evidencia.

	Situación o persona	Pensamientos inmediatos	Pensamientos secundarios	Emociones, sentimientos, conducta
Ejemplo	Mi jefe critica mi presentación.	Es algo personal y me está faltando el respeto.	Puede ser: *en cuanto pueda le criticaré una de sus presentaciones. *Debo mejorar para la próxima. *No haré caso de lo que me dijo, pobre.	Puede ser: * enojo y agresión. * tranquilidad, reflexión. * neutro, indiferencia

¿Qué ha encontrado, le parece que su respuesta es positiva o defensiva y en ocasiones negativa?
Continúe con las reflexiones.

TERCERA REFLEXIÓN

Piensa constructivamente

Medite sobre las siguientes formas de pensamiento. Traiga a su mente situaciones vividas durante la última semana.

¿Es usted de los pensadores que exagera la importancia de los acontecimientos?

	Situación	Percepción personal de la situación	Percepción real de la situación
Ejemplo	Mi jefe critica mi presentación.	Siempre busca la forma de hacerme sentir mal. No sé qué es lo que quiere. Nunca está conforme con lo que hago.	Alguno de los acetatos de la presentación tenían errores ortográficos. Se me olvidó dar el objetivo y resultados durante la presentación.

A qué conclusión llegó _____.

¿Es usted de los pensadores que Generalizan?

	Situación	Generalización
Ejemplo:	De las tres presentaciones que he tenido las tres han sido criticadas por mi jefe.	Siempre que haga presentaciones y esté mi jefe presente, me las va a criticar.

A qué conclusión llegó _____.

¿Es usted un pensador categórico?

	Situación	Pensador categórico
Ejemplo:	Mi jefe critica mi presentación.	Puede ser: *todos los jefes son así (etiqueta) *Todo me pasa a mí (personaliza) * La próxima que la presente él (negativo) *Si mi jefe me hubiera dado los acetatos a tiempo y el de la fotocopia hubiera abierto temprano...(señala culpables) *De aquí, no voy a volver a presentar jamás (conclusiones precipitadas)

¿A qué conclusión llegó? _____.

CUARTA REFLEXION CONTROLE SUS PENSAMIENTOS

Busque un lugar tranquilo para realizar la siguiente reflexión.

Siéntese erguido y en un sillón lo más cómodo posible, cierre los ojos y concéntrese en su respiración. Esté consciente de la forma en que inspira y expira (debe ser lo más lento y profundo posible), sienta cómo el aire entra por su nariz y cómo se llenan los pulmones, sacándolo por la boca suavemente.

Después de hacer estas inspiraciones durante un tiempo, empiece a decir alguna palabra sencilla (no importa si tiene o no sentido). La idea es relajarse.

Al inicio del ejercicio puede que no sienta nada, pero la idea es que con la práctica, pueda recurrir a esta técnica, cuando sus pensamientos no sean tan constructivos como deberían de ser.

Siempre que note que le vienen pensamientos negativos o categóricos y por momentos pueden ser hasta hostiles, empiece con esta meditación allí donde esté (trabajo, tráfico, esperando turno, comprando, etc.) Sencillamente fije su atención en cualquier objeto que le rodee, concéntrese en su respiración y repita su palabra tranquilamente cada vez que espire.

Esta reflexión, le puede ayudar a transformar sus pensamientos y a encontrar una forma constructiva de salir adelante de la situación en la que se encuentra.