



**Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración
Municipal de Montenegro - Quindío.**

Viviana Marcela Restrepo Ramírez

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Facultad de Psicología

Armenia, Colombia

Mayo 2021

**Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración
Municipal de Montenegro - Quindío.**

Viviana Marcela Restrepo Ramírez

Trabajo de grado como requisito parcial para optar por el título de:

Psicóloga

Director (a):

Mg. Carolina Henao Sabogal

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Facultad de Psicología

Armenia, Colombia

Mayo 2021

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por brindarme la bendición de graduarme de esta carrera profesional, de darme sabiduría, paciencia, fortaleza y motivación para así poder lograr esta meta tan importante para mi vida y poder ser una profesional; segundo agradezco a mi familia quienes siempre han sido seres llenos de amor, compasión y comprensión y que en todo momento me alentaron a continuar perseverando para lograr finalizar esta etapa profesional llena de desafíos y altibajos pero que me ha dejado con aprendizajes y experiencias que siempre recordare en el transcurso de mi vida: Madre, Padre, Hermana, Esposo, Hijos y a mis Tías y Tíos, infinitas gracias por siempre ser mi motor, mi felicidad y mi luz. Agradezco también a todos mis docentes que en el transcurso de esta carrera me han trasmitido sus conocimientos y me han forjado con bases sólidas para desempeñar con dignidad y amor esta profesión tan bella y necesaria que es ser Psicóloga, Por ultimo agradezco a la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío, por permitirme realizar esta investigación dentro de la entidad, otorgando en todo momento constante colaboración, flexibilidad y dinamismo al proceso investigativo.

Dedicatoria

Este trabajo de grado es dedicado especialmente a mi tía y madrina Martha Lucia Ramírez Cardona, quien siempre se esforzó y esmeró por convertirme en una profesional y quien siempre ha elevado a Dios sus oraciones y buenos deseos para lograrlo. En general a toda mi familia brindarles mi agradecimiento, amor y respeto por forjarme como una persona de bien con valores y virtudes que estoy segura me permitirán ser una profesional integra.

Contenido

Planteamiento del Problema.....	13
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Justificación	17
Marco Teórico.....	20
Antecedentes	20
Marco Conceptual	40
Inteligencia Emocional.....	40
Satisfacción Laboral.....	58
Marco Contextual	68
Método.....	69
Tipo de Investigación	69
Fuentes de Información	70
Población	70
Muestra	70
Variables	70
Operacionalización de las Variables.....	72
Instrumentos.....	74
Inventario EQ I de BarOn (1980)	74
Escala de Satisfacción Laboral SL SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo	75

Procedimiento	76
Fase I	76
Fase II	77
Fase III.....	77
Aspectos Éticos	79
Resultados	80
Discusión.....	92
Conclusiones	100
Recomendaciones	102
Referencias.....	103
Apéndices.....	116

Lista de Tablas

Tabla 1 Componentes de la inteligencia emocional	43
Tabla 2 Operacionalización de las variables.....	72
Tabla 3 Rangos del coeficiente emocional.	74
Tabla 4 Niveles de satisfacción laboral.	76
Tabla 5 Dimensión componente intrapersonal.....	81
Tabla 6 Dimensión componente interpersonal.	82
Tabla 7 Dimensión componente de adaptabilidad.	83
Tabla 8 Dimensión del componente del manejo de tensión/ estrés.	84
Tabla 9 Dimensión del componente del estado de ánimo en general.....	85
Tabla 10 Niveles de satisfacción laboral.	87
Tabla 11 Correlaciones factores de satisfacción laboral y dimensiones de los componentes de la inteligencia emocional.	90
Tabla 12 Correlación nivel del coeficiente emocional y nivel total de satisfacción laboral	91

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama Alcaldía de Montenegro	68
---	----

Lista de Apéndices

Apéndice A Consentimiento informado	116
Apéndice B Inventario de inteligencia emocional EQ i de BarOn (1980)	118
Apéndice C Inventario de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (199).....	124
Apéndice D. Solicitud de permiso Alcaldía de Montenegro	127
Apéndice E. Aceptación de permiso Alcaldía de Montenegro	128
Apéndice F. Opinión Alcaldía de Montenegro	129

Resumen

El presente trabajo de investigación de tipo cuantitativo tuvo como propósito correlacionar dos variables del ámbito de la psicología organizacional, como lo son: la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Se contó con la colaboración de 21 funcionarios de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro -Quindío. Para poder determinar el nivel de inteligencia emocional se abordó el inventario EQ i de BarOn (1980) y para medir el nivel de satisfacción laboral se aplicó la escala de satisfacción laboral SL SPC (1999) de Palma. Lo que permitió determinar y establecer como principales resultados, un coeficiente emocional en un nivel promedio, evidenciando que el personal logra autorregularse, motivarse y reconocer sus propias emociones y las ajenas. Sin embargo, se percibió una baja capacidad de empatía con sus compañeros de trabajo y jefes. Con relación a la satisfacción laboral se encontró en un nivel regular. En referencia a la correlación de las dos variables, se pudo identificar que existe una correlación moderada, destacándose significativamente entre los indicadores del factor de desarrollo personal, con las dimensiones de los componentes interpersonal, intrapersonal y estado del ánimo general. Como también el factor de desempeño de tareas con las dimensiones de los componentes intrapersonal y estado del ánimo general.

Palabras clave: desarrollo personal, desempeño de tareas, inteligencia emocional, inteligencia intrapersonal e interpersonal, satisfacción laboral.

Abstract

The present quantitative research work aimed to correlate two variables in the field of organizational psychology, such as: emotional intelligence and job satisfaction. It counted with the collaboration of 21 officials of the municipal administration (mayoralty) of the municipality of Montenegro-Quindío. In order to determine the level of emotional intelligence, the EQ i inventory of BarOn (1980) was approached and to measure the level of job satisfaction, the SL SPC (1999) job satisfaction scale of Palma was applied. This made it possible to determine and establish as the main results, an emotional coefficient at an average level, showing that the staff manages to self-regulate, motivate themselves and recognize their own emotions and those of others. However, a low capacity for empathy with their coworkers and bosses was perceived. Regarding job satisfaction, it was found at a regular level. Regarding the correlation of the two variables, it was possible to identify that there is a moderate correlation, standing out significantly among the indicators of the personal development factor, with the dimensions of the interpersonal, intrapersonal and general mood components. As well as the task performance factor with the dimensions of the intrapersonal components and general mood.

Keywords: personal development, task performance, emotional intelligence, intrapersonal and interpersonal intelligence, job satisfaction.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de la administración municipal de Montenegro - Quindío.

Esta investigación aborda la inteligencia emocional, la cual se puede describir como la encargada de determinar ciertas conductas que involucran las emociones y de esta manera pueden intervenir de forma positiva o negativa en procesos importantes para el desarrollo de nuestras tareas o acciones del diario vivir. La inteligencia emocional también permite desarrollar un proceso denominado autorregulación emocional; estos procesos emocionales y subjetivos se enmarcan con un alto grado de importancia en el área laboral, encontrando que en la mayoría de las investigaciones se sobreestima esta teoría y se enfoca hacia lo que se define como clima organizacional, rendimiento y motivación laborales (De la villa y Ganzo, 2018).

La presente investigación pretende establecer que dentro de la psicología organizacional en toda organización pública o privada, es fundamental garantizar el componente de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, para el desarrollo de funciones socio conductuales que permitan al individuo establecer relaciones interpersonales adecuadas para el progreso de la sociedad desde su ámbito laboral; aportando mejor desempeño dentro de la organización y logrando así una sinergia entre las conductas humanísticas como el entorno social y productivo. Garantizando el cumplimiento de los objetivos planteados y generando motivación; teniendo en cuenta que el mayor capital dentro de las organizaciones siempre es el capital humano.

Para la realización de esta investigación se cuenta una muestra probabilística de 21 funcionarios de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío. A los que se les aplica desde la virtualidad de manera digital los instrumentos debido a la pandemia por el virus Covid-19 y como herramienta de aplicación se utilizó google forms.

Después de realizar el análisis de los resultados se encuentra los siguientes hallazgos; en cuanto a la variable de inteligencia emocional esta se ubica en un nivel de coeficiente emocional promedio, lo que sugiere que el personal logra autorregularse, motivarse y reconocer sus propias emociones y las ajenas. Sin embargo, se percibe una baja capacidad de empatía con sus compañeros de trabajo y jefes. Con relación a la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular. En referencia a la correlación de las dos variables, se pudo identificar que existe una correlación moderada, destacándose significativamente entre los indicadores del factor de desarrollo personal, con las dimensiones de los componentes interpersonal, intrapersonal y estado del ánimo general. Como también el factor de desempeño de tareas con las dimensiones de los componentes intrapersonal y estado del ánimo general.

Planteamiento del Problema

El presente estudio, espera correlacionar la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los trabajadores que integran la administración del municipio de Montenegro, Quindío; región que tiene como actividades productivas la agrícola (café, plátano y cítricos) y turismo como ejes centrales de productividad. la población según fuente de la alcaldía del municipio es de 41.291 habitantes (Alcaldía de Montenegro, 2020) y cuenta con más de 1.000 empresas registradas ante la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, demostrando su alto potencial empresarial; sin embargo en su mayoría, la clasificación de estas son micro y medianas empresas abreviada como Mipymes, siendo el Parque del Café y la Administración Municipal (alcaldía) las entidades con mayor generación de empleos ya que superan los 150 trabajadores, siendo a este último segmento de personas dirigida la investigación.

En el código de ética para funcionarios públicos de acuerdo a la revisión efectuada en 2011, se presentan diferentes valores y principios éticos que deben ser inherentes de los colaboradores, dentro de los cuales se hace énfasis en prestar un servicio de orientación a la comunidad enmarcado en el respeto, la consideración y la solución a los problema de manera eficaz y eficiente, para ello es importante que los trabajadores cuenten con condiciones óptimas y herramientas que permitan garantizar dentro de la entidad el manejo de la inteligencia emocional para lograr así una satisfacción laboral adecuada. Otro valor esperado es velar por el cumplimiento de los derechos básicos de la población montenegrina. Entre los valores genéricos esperados son el compromiso, honestidad, justicia, lealtad y respeto (Ministerio del Interior, 2011).

Las entidades del sector público buscan para los procesos administrativos, personas idóneas en los cargos que velen por los derechos de la población y cumplan los deberes como

colaboradores de la forma más adecuada; aquí reviste importancia, tener mediciones que permitan tomar decisiones en el sentido de mejorar las entidades públicas. Por esta razón, se hace necesario entorno a incrementar la permanencia en los cargos de los colaboradores y optimizar su desempeño agrega valor a las organizaciones. De esta manera la satisfacción laboral y la motivación del empleado son importantes para que puedan realizar de manera óptima sus funciones. Goleman (1995) asevera que la personas con habilidades emocionales tienen más probabilidad de ser más eficaces y dominar sus hábitos mentales para favorecer su propia productividad.

El presente estudio pretende hacer un análisis de la inteligencia emocional ahora abreviada como I.E. y satisfacción laboral S.L. de los funcionarios y/o personal de la administración municipal, y al correlacionar estas variables se espera generar un concepto objetivo donde se puedan explorar e implementar a mediano y largo plazo acciones de mejora que sean en pro de aumentar los niveles de satisfacción laboral por medio de habilidades blandas como el manejo emocional. Adicionalmente se pueden establecer bases exploratorias para estudios posteriores en el incremento de la productividad laboral abordando las variables de estudio en este trabajo.

Debido a que las organizaciones están compuestas por personas y son estas quienes llevan a cabo planeaciones y ejecuciones de proyectos, haciendo posible que la sinergia de procesos se enfoque hacia objetivos comunes, es crucial entender factores exógenos y endógenos que afectan las dimensiones humanas y por tanto el comportamiento, de tal forma es importante acudir a un modelo de abordaje interaccionista que tenga en cuenta factores medioambientales y la influencia en el ser humano. Los modelos teóricos guían este diseño hacia variables cognitivo-emocionales como el autocontrol y se ha presentado evidencia de variables dependientes como

actitudes hacia el trabajo y el desempeño laboral, como se pretende abordar a lo largo de esta investigación.

La inteligencia emocional ha sido estudiada cerca de dos décadas; sin embargo, ha sido tomada como referente a partir de los trabajos de (Goleman, 1996; BarOn, (1997, como se citó en Mayer y Salovey, 1997), de esta manera inteligencia emocional es entendida como la adaptación emocional y la cognición que pasa por los filtros de la percepción, asimilación y entendimiento al manejar las emociones individuales y las de las personas del entorno.

En términos generales se puede describir como una gama de habilidades psicológicas que permiten cognitivamente expresar emociones y poder entender las del prójimo (Goleman, 1998), entre ellas está la automotivación, control de impulsos, regulación del estado del ánimo, resolución de conflictos, trabajo en equipo y expresión asertiva.

Guiándose por los paradigmas anteriormente mencionados, se logra inferir que la actitud de las personas al tener los componentes cognitivos y emocionales como pilares pueden afectar el comportamiento y en este caso, visto desde la organización, la conducta laboral puede ser afectada por cambios o latencias que se presenten en el individuo en alguno de los factores. De aquí radica la necesidad que se tiene para que los colaboradores entiendan este proceso psicológico y lo puedan controlar de manera positiva y asertiva en el contexto laboral, teniendo en cuenta que la inteligencia emocional puede ayudar a fijar objetivos y metas a mejorar, por lo que el fracaso se puede sobrellevar más fácil cuando se mantiene y se reconocen los mismos.

Por lo expuesto anteriormente, se permiten formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de la Administración municipal de Montenegro Quindío?

Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de la administración municipal de Montenegro Quindío.

Objetivos Específicos

Identificar los niveles de la inteligencia emocional en el personal de la Administración Municipal de Montenegro Quindío.

Describir los niveles de satisfacción laboral en el personal de la Administración Municipal de Montenegro Quindío.

Analizar la correlación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de la Administración municipal de Montenegro Quindío.

Justificación

Enmarcando la inteligencia emocional como: “Un conjunto de competencias y destrezas personales, emocionales y sociales que influyen en las estrategias de afrontamiento y determinan nuestra eficacia para comprender y relacionarnos con otras personas, así como para resolver los problemas cotidianos” (Goleman, 2009).

Las entidades u organizaciones ya sean públicas o privadas que desempeñen cualquier actividad económica o de servicios requieren afianzar dentro del capital o recurso humano la inteligencia emocional y mediante esta herramienta mejorar las habilidades y competencias que le permitan al colaborador enfrentarse a las demandas y presiones en el área laboral; Siendo la inteligencia emocional necesaria dentro de las dinámicas relacionales en la triada trabajo, organización y personal, que ha sido definida como:

Un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (BarOn, 1997).

Lo anterior permite decir que la inteligencia emocional se constituye en la capacidad que tienen las personas de manejar en forma acertada las emociones, de tal manera que permite que el contexto donde se da la experiencia laboral puede ser más agradable, percibiéndose positivamente redundando en la productividad y los procesos comunicacionales, procedimentales y actitudinales que cotidianamente se dan en una organización que conlleva igualmente a la satisfacción de las funciones; razones que permiten ver la importancia de estudiar este tema en el contexto organizacional tanto público como privado, para este caso en el sector público.

De acuerdo, con la indagación ante la temática, funcionarios y exfuncionarios de la alcaldía manifestaron que hay personal poco capacitados para cumplir funciones públicas o aquellos cargos a los que estaban destinados. Al no ser estas personas idóneas para sus cargos se presenta mucha ansiedad, miedo al fracaso, temor a los superiores, etc., y al estar su permanencia condicionada generalmente a la conveniencia política, siempre hay angustia e incertidumbre.

Al existir mucha presión por parte de los superiores para obtener resultados, pero también por parte de la misma ciudadanía que, en la mayoría de los casos, desconoce toda la serie de procedimientos que hay que realizar para la atención de sus necesidades, esa presión hace que los funcionarios, generalmente, se desestabilicen y no logren ser eficientes y trabajar con armonía.

También, para la administración del municipio de Montenegro, se hace pertinente realizar este estudio, por cuanto desde el programa de psicología se propende por la realización de procesos de gestión humana y que pueden redundar en el mejoramiento de las actitudes y comportamientos de los funcionarios de la administración municipal; siendo necesario observar que el municipio de Montenegro en los últimos años ha desarrollado estrategias de desarrollo económico, social, turístico sin apartar la dimensión familiar y también el área interpersonal de los individuos, como es la vinculación laboral que tienen las personas que integran la administración municipal donde se esperan niveles de satisfacción e inteligencia emocional en las dinámicas que integran los procesos inherentes a la gestión del talento humano.

Con los resultados obtenidos en el estudio se pueden generar acciones de mejoramiento para la entidad pública como la vinculación de psicólogos organizacionales que permitan asesorar, direccionar y ejecutar programas de gestión humana para implementar programas de capacitación institucional que logre afianzar y favorecer la capacidad de la inteligencia emocional, que redunde igualmente en la satisfacción de los funcionarios; dado que la

satisfacción es el eje central del óptimo desarrollo de la capacidad productiva del trabajador, como también en beneficio productivo para la organización, siendo importante conocer herramientas y generar estrategias que permitan desarrollar buenos niveles de satisfacción en los colaboradores de la administración municipal de Montenegro.

Esa sensación de inestabilidad emocional es la regla, no la excepción. Así que la función pública necesita con urgencia de profesionales que promuevan la inteligencia emocional, para que se vea reflejada en la productividad en el nivel laboral.

Según los parámetros de investigación de la Facultad de Psicología de la UAN, 2020 este estudio se ubica en la línea de investigación resiliencia y contextos psicosociales, que tiene como objeto:

Reflexionar sobre el fenómeno de la resiliencia entendida como la forma como los sujetos en diferentes contextos psicosociales superan situaciones extremas sin ver afectada su salud mental, reconociendo sus habilidades y trabajando en forma productiva y fructífera. Esta reflexión permite avanzar en el conocimiento específico desde la Psicología y provee una visión explicativa y comprensiva del fenómeno, posibilitando la generación de formas de apoyo donde se fortalezcan los factores resilientes, buscando el bienestar de los individuos y las comunidades (UAN, 2020).

Marco Teórico

Antecedentes

Se realiza la revisión de los antecedentes para este trabajo de grado, los cuales se dividen en internacionales, nacionales y regionales, dando una descripción inicial a estudios realizados sobre el tema propuesto para esta investigación.

Es así como en Venezuela se realizó el estudio. "Inteligencias emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas en el Estado de Trujillo"; con enfoque cuantitativo descriptivo, correlacional que buscaba relacionar la inteligencia emocional y desempeño laboral en instituciones educativas públicas (Araujo y Leal, 2007), realizando una escala Likert de variables emocionales y actitudinales en el trabajo. Se hizo revisión de perfiles por competencias y perfiles de inteligencia emocional, estableciendo lineamientos para realizar capacitaciones e incrementar la autoconfianza, autoconocimiento y motivación. Encontraron que el nivel medio de cargos, consideraron a los directivos poco flexibles para el manejo de cambios y con dificultades para rebasar obstáculos. Adicionalmente encontraron que los directivos no son afines a los sentimientos de los demás y no lograron amistades fáciles entre sus colegas. Por último, encontraron una alta correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, dilucidando que en cuanto más complejo el trabajo, más inteligencia emocional se presenta.

En este sentido, esta fuente agrega conocimiento sobre algunas tendencias en los cargos medios de una organización, mostrando que la satisfacción puede estar vinculada a los estilos de liderazgo de los cargos altos como jefaturas, gerencias y presidencias, evidenciado como variable a investigar la resistencia al cambio por parte de sus jefes. Adicionalmente los directivos muestran bajos comportamientos afinidad emocional hacia su personal a cargo, variable que podría medirse para proponer planes de acción de acuerdo los resultados de esta investigación.

En un estudio en Madrid, España (Alonso, 2008) titulado. “Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración”; el diseño metodológico se dio con enfoque cuantitativo descriptivo, dirigido una muestra de 220 personas conformado por personal directivo y de servicios de la Universidad de Huelva, partieron del modelo de las carencias del trabajador de Herzberg y analizaron si existen diferencias en la percepción de la satisfacción laboral. El instrumento fue un cuestionario y los resultados mostraron un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y los que cuentan con mayor nivel de antigüedad o con un contrato de interino. Se concluyó que fueron los factores externos como las relaciones sociales con los mandos superiores los que produjeron menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas. Se hizo necesario acciones concretas para mejorar la comunicación vertical.

Es pertinente para la investigación considerar las condiciones del entorno como influencia sobre la satisfacción laboral de acuerdo con estas condiciones como factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, entre estas están la higiene, las políticas de la organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad.

Coca (2010), en su investigación titulada. “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla callao” realizada en Lima, Perú, estudió la relación existente entre el Cociente Emocional y el nivel de Satisfacción Laboral en los docentes de Educación Inicial. El tipo de diseño fue descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 28 docentes a los que se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) y el Inventario de la Inteligencia Emocional ICE – BarOn; estandarizado por Nelly Ugarríza en el Perú. Se estudiaron componentes como el de adaptabilidad, manejo del estrés,

estado de ánimo y cociente emocional. El resultado del estudio reflejó que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las subdimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral.

En este estudio se refleja que, aunque no se encontró relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, la empatía entre colegas es fundamental para que el clima organizacional esté en pro de la satisfacción, por consiguiente, en este proyecto será fundamental tener en cuenta no solo en análisis global de la inteligencia emocional, sino también un análisis por cada una de las dimensiones con la componen.

En el estudio. “El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general” (Yáñez y Arenas, 2010) se evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general, pretendiendo encontrar relaciones causales entre estas variables. Se construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de un hospital.

Un análisis factorial obtuvo una adecuada solución de dos factores y una adecuada consistencia interna de los ítems. Posteriormente, se aplicó la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tengan un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente las relaciones con jefaturas. Finalmente, se concluye que la satisfacción laborar tiene alta correlación con las relaciones interpersonales que surgen espontáneamente en el entorno laborar y que se mantienen como redes de contacto del individuo.

Dicha investigación es pertinente a la investigación ya que conceptualiza la satisfacción en las relaciones interpersonales como aquellas en que se experimenta confiabilidad en el otro, generando un impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores.

En Guatemala se realizó el estudio. "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral" para medir los efectos que tiene la inteligencia emocional en las actividades laborales y por tanto en el desempeño (Pereira y Samayoa, 2012). Con una muestra de 36 trabajadores en la ciudad de Quetzaltenango, con el objetivo de encontrar correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral; con enfoque cuantitativo, implementó un cuestionario de variables métricas para poder realizar correlación de Pearson e identificar que tan fuerte era cada una de estas. Se encontró un nivel adecuado de inteligencia emocional y en adición los altos mandos están satisfechos con los colaboradores porque los empleados realizan más actividades que las descritas en sus funciones.

En contraste con otras investigaciones, la inteligencia emocional no se correlaciona directamente con el desempeño laboral, sin embargo, se podría hacer una revisión más profunda en el método de evaluación de desempeño ya que las recomendaciones fueron hacerlas más seguidas y rigurosas.

Ampliando el espectro metodológico de este tema, en Venezuela se hizo un estudio no experimental. "Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por los gerentes exitosos" que pretendió analizar los conflictos organizacionales y como los gerentes los abordan por medio de la inteligencia emocional (Gómez y Gutierrez, 2005). Se hizo una metodología descriptiva correlacional a 100 gerentes de empresas más exitosas en Caracas según la revista "Gerente". Acotaron la inteligencia emocional para evaluarla en tres dimensiones:

Conocimiento emocional (Conciencia emocional de sí mismo, expresión emocional, conciencia emocional de otros. competencias del coeficiente emocional (intención, creatividad, elasticidad, conexiones internas, descubrimiento constructivo) y valores y creencias del coeficiente emocional (compasión, perspectiva, intuición, radio de confianza, poder personal, integridad). Se concluyó que no existe correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo y abordaje a los conflictos. Por consiguiente, se entiende que la inteligencia emocional, aunque fue alta en los participantes, no garantiza ciertos comportamientos esperados que sean asertivos.

En Chile se hizo un estudio titulado. “Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital” que pretendió observar el efecto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en Antofagasta; Por medio de la psicología positiva se buscaba interferir la inteligencia emocional y revisar los resultados comparados con la satisfacción laboral de los colaboradores. Se hizo un muestreo no probabilístico por conveniencia a 34 participantes, usando como herramienta una escala de satisfacción laboral tipo Likert en un grupo de profesores del colegio Chile Norte. Se encontró que generando talleres de actitud positiva se relaciona con la satisfacción laboral. Los participantes actuaron luego del pos test de manera más intencionada y se lograron programar patrones de respuesta cognitiva y comportamental (Cuadra et al., 2010).

Un estudio elaborado en Brasil. “Características organizacionales de la satisfacción laboral en España”, con un enfoque cuantitativo, se realizaron 8.061 encuestas de las cuales fueron efectivas por totalidad de respuestas 5.841. Utilizaron una regresión lineal múltiple, relacionando variables como trabajo actual, actividad, desarrollo personal, motivación, salario, jornada, vacaciones, permisos, estabilidad, organización del trabajo, posibilidad de promoción y

valoración de superiores (Sánchez et al., 2014). El contraste empírico tuvo su origen en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo del año 2010 (Ministerio de Trabajo e Inmigración de España). Se obtuvo como resultado todos los coeficientes de regresión positivos y significativos, siendo la bondad del modelo aceptable en la medida en que las variables independientes se derivan únicamente de características de la organización. Adicionalmente por la información recolectada se observó que las características personales y organizacionales tienen mucha influencia en la satisfacción laboral.

La calidad de vida afecta actitudes frente al trabajo, el desempeño y la satisfacción, y aunque el estudio no menciona la inteligencia emocional como variable explícita, se logra inferir que la inteligencia emocional puede ser reguladora en cuanto a la asimilación de estímulos de calidad de vida y su repercusión en otras variables.

En Mérida, Venezuela se hizo una revisión bibliográfica con el nombre “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral” (Camona et al., 2015). Que buscaba identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones, considerando especialmente el efecto que pueden ejercer las diferentes inteligencias relacionadas con la generación de conocimientos en la organización, teniendo como premisa la maximización de los resultados laborales inducida por las diferentes inteligencias de las personas de la organización. Se revisaron las publicaciones empíricas acerca de la teoría de la inteligencia emocional y la teoría de las inteligencias múltiples que han dado origen a esta área del conocimiento. El resultado demostró que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral incluida la satisfacción laboral y la motivación, es decir cuánto más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no pueden existir de un modo independiente tanto una como la otra.

Por la revisión literaria realizada por estos autores, se puede hacer un bosquejo general y se podría decir, consensuado de los factores a medir en inteligencia emocional basados en el modelo BarOn de 1997, teniendo como factores la inteligencia intrapersonal compuesta de autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, autoactualización e independencia. En la inteligencia interpersonal se miden habilidades como empatía, relaciones interpersonales y responsabilidades sociales. En el factor de adaptación se miden las habilidades de solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad. En la gestión de estrés se miden habilidades como tolerancia al estrés y control de impulsos sociales. Por último, en estado de ánimo en general está la felicidad y el optimismo.

En esta misma línea, en Perú se hizo una investigación que expone la “Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel” (Díaz et al., 2016), donde el objetivo del estudio fue examinar el efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la ambigüedad de rol y la conducta de ciudadanía organizacional (CCO) en dos corporaciones locales basándonos en el modelo “Healthy y Resilient Organization” (Hero et al., 2012). Se propuso un modelo de mediación multinivel entre estas variables, controlando el efecto de la pertenencia de los empleados a sus unidades. El estudio cuantitativo tuvo 340 empleados públicos participantes de la muestra. Los resultados confirman un efecto mediador total de la satisfacción laboral entre la ambigüedad de rol y la CCO. Este resultado tiene importantes implicaciones en el bienestar de los empleados, al reducir los efectos negativos de la ambigüedad de rol en el desempeño de los empleados públicos. Por consiguiente, los autores proponen realizar estudios en otras organizaciones para ratificar generalidades en los resultados.

Es útil a la investigación porque permite demostrar la existencia de un efecto mediador total de la satisfacción laboral, por tanto, los directivos y responsables debieran acometer políticas y prácticas cuyo objetivo sea favorecer e impulsar la motivación de los empleados y así incrementar y mantener la satisfacción laboral. Nuevamente se infiere como la motivación tiene un vínculo estrecho con otras variables no medidas en el estudio pero que si serán objeto de este trabajo como son la inteligencia emocional.

En Trujillo, Perú se hizo una investigación titulada “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades ByV S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016” (Silva et al., 2016). Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores. Se consideró como muestra poblacional a los 22 trabajadores de la empresa Novedades ByV S.A.C., se utilizó una metodología cuantitativa con diseño de investigación correlacional donde se usó el total de la población que sirve como grupo experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta para recolección de datos, validado a través del coeficiente de cronbach y a través de juicio de expertos.

Los resultados de la investigación permitieron explicar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores, determinando que la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa es directamente significativa. Se observó también que en la empresa los trabajadores tienen un nivel bajo de autoconfianza, no se adaptan a cambios y presentan dificultad para afrontar obstáculos. Los empelados al no sentirse parte de la empresa, no cuidan los activos, no se evidencia trabajo en equipo. Este estudio agrega a este trabajo, que las dimensiones de inteligencia emocional que más impactan en el desempeño son la motivación, autorregulación y

empatía. Adicionalmente los autores hacen una relación teórica entre el desempeño laboral y la satisfacción, siendo su relación directamente lineal, y también se presentan relaciones lineales con la motivación y gusto por el trabajo.

En lo que hace referencia a la búsqueda de estudios realizados a nivel nacional sobre el tema de estudio, se logró analizar que en Barranquilla se hizo un estudio a 142 docentes por medio de un muestreo aleatorio simple, aplicando un cuestionario de inteligencia emocional para docentes universitarios, el cual presenta a los participantes 40 situaciones, tareas o problemas emocionales evaluando dimensiones de la inteligencia emocional como autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales en el contexto educativo. Luego la investigación presentó otra fase con 96 participantes con un cuestionario Likert de 75 preguntas evaluando demisiones similares pero enfocadas al personal administrativo.

Este estudio mostró que, tanto en los docentes como en administrativos, las dimensiones más bajas fueron autorregulación emocional y empatía que son pilares para la interacción con otras personas. Para los investigadores fue sorprendente este hallazgo ya que, al ser una entidad enfocada en servicios, son cruciales estas habilidades para los procesos como organización internos y externos hacia los clientes (Vázquez, 2008).

En el estudio “La función de la inteligencia emocional en los procesos pedagógicos y la construcción de comunidad en el colectivo Tierra de Sueños”, (Duque, 2016), presentó un marco metodológico diferente, realizado en Bogotá, se hizo un proyecto fenomenológico de corte social interpretativo de la comunidad Tierra de Sueños, interpretando los significados que tiene la conducta. Por medio de la observación se revisaron categorías como los comportamientos neurofisiológicos de las emociones, conciencia emocional, regulación emocional, resolución de conflictos, autorregulación emocional, resiliencia, equilibrio y automotivación. La comunidad de

Tierra de Sueños está compuesta por niños de 2 a 12 años y parientes. La ubicación de la comunidad consta en una zona de 137.641 habitantes y más 400.000 personas flotantes. Por medio de esta técnica se encontró que las intervenciones enmarcadas en fortalecer las habilidades de la inteligencia emocional tienen avances positivos en los núcleos familiares y en las relaciones interpersonales en el entorno. Esta variación metodológica muestra que por observación también se encuentra resultados positivos en personas entrenadas en habilidades emocionales, dirigiendo la conducta a lineamientos esperados.

El estudio “Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional” (Trujillo y Rivas, 2005). Realizado en Bogotá, tuvo como objetivo integrar los conceptos que han surgido de inteligencia emocional dentro de la comunidad científica. Se encontraron 240 modelos, los cuales se clasificaron en modelos mixtos y modelos de habilidades. Los modelos de habilidades se pueden enmarcar dentro de los que han publicado Mayer y Salovey y el modelo de Extremera y Fernández. Por otro lado, los modelos mixtos se encuentran entre BarOn, el de Goleman y el EQ Map de Oriolo y Cooper. Este trabajo académico de revisión de teorías y conceptos adicional al marco conceptual de este trabajo los puntos en común que tienen estos diferentes modelos, los cuales son la capacidad de discriminar las emociones propias y la de los demás, manejo y regulación de esas emociones y la forma de adaptarse al entorno, por consiguiente, es crucial tener presente estas variables en la medición de variables a realizar en el proyecto.

En un estudio realizado en la Universidad de Magdalena: “Relación entre inteligencia emocional, depresión y rendimiento académico de estudiantes de psicología”, (Rodríguez y Suárez, 2012). Buscó determinar la relación entre la inteligencia emocional, depresión y rendimiento académico de estudiantes de psicología, se realizó una metodología descriptiva correlacional por medio de unas encuestas hechas de manera transversal. La técnica se aplicó en

76 estudiantes de la universidad de Magdalena, haciendo una selección por el método tómbola y usando la escala de inteligencia emocional TMMS 24. Encontraron niveles adecuados en inteligencia emocional siendo lo más característico la regulación emocional, estos estudiantes logran transmitir adecuadamente sus emociones en su ámbito profesional. Sin embargo, el 17% debe trabajar en el autoconocimiento ya que les cuesta trabajo identificar sus propios estados de ánimo y emociones y en algunos casos expresarlas inadecuadamente.

Esto denota la necesidad de implementar escalas de evaluación de inteligencia emocional, especialmente en trabajadores del sector público que tienen contacto directo con la comunidad y en general de la organización para que los procesos fluyan de una manera determinada y positiva.

En un estudio de casos realizado en la universidad del Valle en el 2010, llamado “Influencia de la inteligencia emocional en la enseñanza, aprendizaje y evaluación de las ciencias naturales”, (Castilo y Sanclemente, 2010). Se buscaba vincular la inteligencia emocional con aprendizaje. Por medio de un estudio cualitativo exploratorio se hizo la aplicación de unidades didácticas en estudiantes de bachillerato de la institución educativa del municipio de Pradera, culminando la recolección de datos con una encuesta de 32 preguntas y luego una entrevista semiestructurada. Los resultados mostraron que, aunque las actividades realizadas no variaron sustancialmente los resultados cuantitativos en la evaluación de la materia por parte de las personas que la enseñan, si tuvo efecto en la manera como se valoró el esfuerzo de los estudiantes en la materia, la voluntad de superar obstáculos, de mejorar el desempeño, trabajar en equipo, disposición a escuchar, responsabilidad, puntualidad, motivación y calidad del trabajo. Esta investigación, aunque no está dentro del segmento a trabajar en este proyecto, si adicional conocimiento respecto como varía la inteligencia emocional en la percepción y evaluación del

trabajo realizado por una persona, por tanto, se puede inferir que, en el ambiente laboral, los jefes al realizar la evaluación de desempeño de sus colaboradores pueden estar influenciados emocionalmente y así mismo variar la forma de ver cualitativamente el desempeño.

Por otro lado, en la investigación “Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas” (Zarate y Marviuk, 2012) desarrollada en Cali en la universidad del Valle; muestra la relación existente entre las prácticas de liderazgo y la inteligencia emocional en los empleados colombianos. Para el efecto, se aplicó el inventario de prácticas de liderazgo de Kouzes y Posner, (1997, como se citó en Zárate y Marviuk, 2012) y el instrumento desarrollado por Wong y Law (2002) de inteligencia emocional a una muestra de 339 empleados de organizaciones de diferentes sectores en la ciudad de Bogotá en Colombia.

Los resultados sugirieron que sí existe una relación entre la inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo. Además, que los líderes que utilizan la inteligencia emocional pueden liderar más eficientemente sus grupos de trabajo. También se encontró una relación entre la edad, el género, el nivel educativo y los años de experiencia en manejo de personal con el desarrollo de la inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo. Esto muestra que la aplicación de la inteligencia emocional en grupos de trabajo hace que estos sean más eficientes y por tanto se pueden tomar algunas inferencias en la satisfacción de los colaboradores. Este antecedente como otros anteriores, robustecen los soportes científicos en el uso de escalas y mediciones de inteligencia emocional para que el desempeño de los trabajadores sea el adecuado y de alguna manera la satisfacción sea acorde a lo esperado en las corporaciones.

En la universidad Javeriana de Bogotá se hizo el estudio “Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico” (Bermúdez et al., 2003). Con un enfoque cuantitativo, una muestra de 65 participantes entre os 18 y 33 años utilizando la

escala de bienestar psicológico EBP que se compone de bienestar psicológico subjetivo, bienestar material, bienestar laboral y bienestar con las relaciones de pareja. Se concluye que, a mayor inteligencia emocional, mayor bienestar psicológico de la persona.

En este estudio se hizo la consideración de bienestar psicológico ligado con la satisfacción personal, laboral, material y de pareja, afirmando que las personas que presentan mayor control emocional tienen mayor control del entorno y más autoestima. Las personas que tienen mayor tiempo de latencia en recibir recompensas en laguna de esas dimensiones de satisfacción presentan mayor satisfacción en general. Adicionalmente agregan que la responsabilidad como constructo social, la encuadran en la planificación de acciones a mediano y largo plazo para alcanzar una meta y como las variables evaluadas de la escala de bienestar psicológico afectan directa o indirectamente estos procesos. Es clara la adición de este estudio ya que la satisfacción se puede evaluar no solo directamente por escalas Likert como se hizo en otros estudios, sino por escalas de bienestar psicológico y sobre todo el vínculo que tiene con la ejecución de actividades entre ellas en el campo laboral.

En la ciudad de Bogotá se hizo un estudio titulado “Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista” (Zayas et al., 2015), que buscaba determinar los factores que repercuten en la satisfacción laboral para establecer estrategias y acciones de mejora. Este estudio tuvo una metodología mixta, por tanto, se aplicaron escalas, encuestas, entrevistas y observación directa, para poder triangular los resultados. Aunque se propuso hacer sondeo de la empresa, se obtuvo una muestra de 88 participantes, lo que representó el 96,5% de la población objetivo. Se encontró que el salario, las condiciones de trabajo, bienestar, las normativas, valores y costumbres, el clima y las interacciones, tienen gran incidencia en la satisfacción laboral de los empleados. Si se hace zoom en los factores psicosociales evaluados, se

encuentra que la interacción entre directivos y empleados agrega gran influencia a la satisfacción, por tanto, se puede inferir para este trabajo que la inteligencia emocional bidireccional en estos dos niveles de cargos compromete los niveles de satisfacción.

En un estudio cualitativo de satisfacción laboral realizado en Bogotá, llamado “Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios” (Posada y Salanova, 2014), se quiso identificar como la satisfacción laboral media otros patrones como la resistencia al cambio y el manejo al fracaso. En el estudio participaron 731 empleados de 5 empresas del sector industrial y de servicios en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali. Se aplicó la Escala de Desarrollo Psicológico (EDEPSI) de Sanín del 2010, la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) de Toro de 2010 y la Escala de Evaluación el Desempeño (EED). En el estudio se encontró que la satisfacción laboral se relaciona con rasgos de personalidades de personas que exploran nuevas alternativas, tienen actitud positiva ante los cambios y estas personas suelen vincularse con actividades que exceden las funciones del cargo. También, en este estudio, los jefes consideraron que las personas que acceden a actividades extras agregan valor al cargo, considerándose de esta manera proactivos. Además, la flexibilidad a los cambios genera que los trabajadores juzguen de otra manera sus trabajos, positivamente. Este estudio corrobora que el manejo de las emociones afecta de manera positiva la satisfacción de los trabajadores.

En la ciudad de Bogotá, se hizo un estudio de revisión llamado “Estrés laboral: estudio de revisión” (Osorio y Cárdenas, 2017), con el objetivo de hacer un análisis de estrés laboral, sus modelos explicativos y variables asociadas, de acuerdo con investigaciones de los últimos cinco años. Se usaron herramientas de lectura crítica de artículos. Se concluyó que el estrés laboral se define como respuesta a situaciones amenazantes además de ser lo que sucede por interacción de

las demandas externas y el nivel de control de la persona. Además, los autores aseguran que el estrés laboral “se ha asociado principalmente a variables como satisfacción laboral, inteligencia emocional, recompensa esfuerzo y modos de afrontamiento individual”, lo que corrobora para este proyecto, la estrecha relación de medir el estrés laboral con la satisfacción, u como puede ser mediada por variables de inteligencia emocional por parte de los trabajadores.

En lo que hace referencias a estudios regionales y locales, en Manizales se hizo una revisión académica llamada “Un acercamiento a la comprensión del perfil de la inteligencia emocional”, (Isaza y Calle, 2016). Para comprender el perfil de la inteligencia emocional y luego se aplicó una metodología cuantitativa El estudio tuvo una metodología descriptiva no experimental y correlacional, apoyado en un diseño probabilístico simple al azar y estratificado. Se aplicó a 110 docentes el Inventario de Inteligencia Emocional (IIESS), compuesto por 43 preguntas en escala Likert, que ahonda en categorías como autorregulación, automotivación, empatía, tiempo de métodos asertivos, eficaz el método y juzgarse a sí mismo. De esta manera, se encuentra en el perfil debe comprender estas categorías mencionadas anteriormente ya que son de uso en actividades personales y laborales, en especial la autorregulación es la categoría más fuerte y que se debería propender a tener en los colaboradores de una organización.

Otro estudio en la ciudad de Manizales llamado “La inteligencia emocional como parte del actuar en la alta dirección de la ciudad de Manizales”, (Vallejo, 2013). observó la inteligencia emocional en el actuar directivo. Se identifica liderazgo, el manejo de las relaciones personales, el manejo de las situaciones, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo como habilidades requeridas para tener éxito en el campo laboral. Con una investigación exploratoria descriptiva se implementó el EQ.map de Cooper y Swaft a 55 directivos. Se encontró que los directivos tienen habilidades adecuadas de liderazgo, comunicación y toma de

decisiones, pero tienen que fortalecer variables como compasión para incrementar las actividades de trabajo en equipo. Nuevamente el reconocimiento de estas variables en el ámbito organizacional permite fortalecer vínculos y mejorar los procesos de los colaboradores.

En Antioquia, la universidad Lasallista hizo un estudio en el municipio de Betulia llamado “La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia”, (Rojas, 2016). Observando la inteligencia emocional de los empleados que prestan servicio a los usuarios de un Hospital. Se hizo una metodología cuantitativa aplicando el instrumento BarOn a 25 empleados. Se concluyó que en estas personas predominan rasgos como los intrapersonales y el estado de ánimo. Las personas tienen autoconocimiento de sus emociones y adecuada autoestima, sin embargo, deben trabajar en el componente interpersonal ya que las calificaciones fueron bajas al momento de entender las emociones de otras personas y usarlas para lograr relaciones satisfactorias

En la ciudad de Manizales, se hizo un estudio en empresas familiares denominadas “EF” llamado “Panorama de la satisfacción laboral en las EF del sector turístico hotelero en el eje cafetero”, (Quintero y López, 2015). que buscaba identificar las debilidades de las empresas de familia del sector hotelero en términos de satisfacción laboral para implementar protocolos en el área de talento humano para hacer aportes en calidad de vida de los empleados. Se hizo un estudio cualitativo descriptivo aplicado a 32 empresas de familia de Armenia y Manizales, evaluando gestión del conocimiento, gestión en seguridad y salud, bienestar y promoción, incentivos, capacitación y sus relaciones con la satisfacción laboral. Como resultado se obtuvo que la ausencia de protocolos en las variables anteriormente mencionadas repercute en la satisfacción de los empleados, especialmente cuando los empleados no generan un vínculo de

contrato laboral psicológico con la empresa y piensan que están allí de paso. De modo complementario, los autores describen satisfacción laboral como “la sensación de agrado, tranquilidad, estabilidad y ánimo de permanecer y crecer en el lugar de trabajo y de manera recíproca aportar con entusiasmo a la organización” (Quintero y López, 2015).

Teniendo este estudio en cuenta, será importante tener una evaluación de los protocolos de las organizaciones en el área de recursos humanos, además de incluir la evaluación de satisfacción laboral con las percepciones de los empleados descritas en anteriormente, para así tener un espectro más amplio de evaluación y relación de variables a estudiar.

En el departamento de Caldas, se hizo un estudio de clima y satisfacción laboral llamado “Clima y satisfacción laboral en los empleados de la corporación Mi IPS de Santa Rosa de Cabal, Risaralda y Chinchiná, Caldas” (López et al., 2017). El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de la empresa Mi IPS eje cafetero. Para lograr el objetivo, se hizo un estudio cuantitativo con análisis descriptivo, aplicando una batería de preguntas a 47 empleados entre las diferentes sedes. Se tuvo como variables el liderazgo, motivación, reciprocidad, y participación. Se encontró como resultados que había debilidades en la comunicación de líderes entre áreas, falta de oportunidades de capacitación y carencia de programas de promoción. Este estudio corrobora en esta búsqueda de soportes académicos, como variable de evaluación, es fundamental en su inclusión y repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización.

Siguiendo con la revisión en el Eje Cafetero, en Manizales se realizó otro estudio llamado “Capital intelectual y resultados organizativos: análisis en un conjunto de empresas del eje cafetero colombiano”, (Naranjo y Parra, 2016). El cual buscó establecer una coincidencia entre el capital intelectual y los resultados de las empresas. Se hizo un estudio cuantitativo correlacional

aplicado a 13 empresas de la región por medio de una encuesta cerrada. Como resultado se obtuvo una correlación estrecha entre las capacitaciones realizadas a la media gerencia, capacitaciones en cultura corporativa, entendimiento de los stakeholders y los resultados obtenidos como empresa en términos financieros. No se encontró evidencia estadística que soportara de igual manera las capacitaciones con la satisfacción del cliente. Este estudio revela que la capacitación tiene un fuerte vínculo con los resultados corporativos y como se ha visto en estudios anteriores, todo esto se relaciona con la satisfacción de los empleados, debido que se liga directamente con la motivación y el logro de metas.

De esta manera se soporta que de acuerdo con los resultados que se obtengan en este estudio, haya evidencia para dar recomendaciones en cuanto a protocolos de capacitación y herramientas que el área de recursos humanos podría aplicar en las organizaciones para que la satisfacción laboral influya en el desempeño.

En la ciudad de Medellín, se hizo un estudio titulado “El entrenamiento en inteligencia emocional como base para disminuir los niveles de estrés laboral” (Ramírez y Giraldo, 2016), donde se buscaba encontrar incidencias de la disminución de estrés por medio del entrenamiento en IE. Se implementó una metodología cualitativa descriptiva y se aplicó un test de IE en la empresa Ikon Gropu S.A.S. a 15 colaboradores. Se encontró que el 70% de la muestra tienen calificaciones altas en estrés además de bajo manejo de las emociones, por consiguiente, la de autorregulación y habilidades sociales se ve afectada por el estrés. Una vez más, se encuentra más evidencia que soporta la relación entre la inteligencia emocional y como se puede inferir que repercute en la satisfacción laboral, en este caso por medio del estrés generado en el entorno de una organización.

En la ciudad de Pereira se hizo un estudio llamado “Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura” (Aristizábal et al., 2018), donde el objetivo era analizar el estrés laboral en una empresa de Dosquebradas. Hicieron un estudio experimental a 238 trabajadores aplicándoles el cuestionario para la Evaluación del Estrés y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES 9). Los resultados demostraron que el estrés en las personas con contrato laboral a término indefinido es superior, además que las personas por contrato de obra o labor tienen mayor engagement que se traduce en el compromiso del colaborador con la empresa, estos resultados son divergentes a otra literatura que demuestra lo contrario. El estudio sugiere que los resultados se deben a que las personas con mayor tiempo en la organización perciben mayor responsabilidad en sus funciones, lo cual genera más estrés ya que tienen que mostrar mejores resultados que las personas con otro tipo de contrato. Adicionalmente los empleados nuevos tienen mayores pensamientos positivos sobre su trabajo y mayores expectativas de realizarlo bien. Por último, el estudio encuentra que, a mayor estrés laboral, menor engagement. Este estudio soporta como la inteligencia emocional afecta la satisfacción en el trabajo por los niveles de estrés generado en el ambiente laboral, como se ha evidenciado en estudios anteriores, y como las expectativas y pensamientos positivos sobre el trabajo disminuyen el estrés y por tanto aumentan la satisfacción, y en este caso específico, es mayor el nivel de compromiso con la organización.

En otro estudio realizado en las ciudades de Pereira, Manizales y Armenia llamado “Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia”, (Calderón, 2004). Se hizo un estudio exploratorio con el objetivo de identificar variables de alta gerencia al servicio de recursos humanos. Se hizo una comparación entre 39 entidades públicas, aplicando un cuestionario al gerente de recursos humanos. Se

encontró que las áreas de recursos humanos estudiadas se enfocan a funciones administrativas diferentes a las de aportar al desarrollo estratégico de la organización. Los directivos reportaron falta de cultura del servidor público y falta de compromiso al cambio. Este estudio demuestra que la inteligencia emocional es fundamental en especial para el servidor público, por tanto, se tienen que establecer líneas base en las entidades públicas, para poder establecer estrategias y afrontar el cambio, esto mediante el uso de herramientas y habilidades de inteligencia emocional.

En otro estudio realizado en la ciudad de Pereira llamado “Valor percibido por el empleado en la organización moderna (caso Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.)” (Duque et al., 2010), se buscó identificar y categorizar el valor percibido de los colaboradores en una empresa de la ciudad. Se aplicó la escala de VPE en los empleados para identificar variables de clima organizacional. Se concluye que la gestión del talento humano debe usar herramientas de medición del clima organizacional para la toma de decisiones, además de no solo reforzar con el salario, sino hace uso de otro tipo de recompensas. Se encontró también que los empleados solicitan mayor capacitación, comunicación vertical de abajo hacia arriba, acerca de mejoras en los procesos, acompañamiento a equipos con problemas de comunicación, promoción de sana competencia entre equipos internos, reconocimiento a empleados y resultados. Este estudio demuestra que la satisfacción laboral va estrechamente vinculada a emociones que tengan los empleados respecto a su trabajo, no solamente por la percepción del salario, sino por otras motivaciones superiores a la escala de las básicas.

Marco Conceptual

Para la realización de este trabajo de grado se asumen dos constructos y fenómenos humanos que en las últimas décadas han despertado la curiosidad de investigadores desde distintas áreas del conocimiento, en especial desde la psicología. Por un lado, la inteligencia emocional y por otro la satisfacción laboral. Si bien estos han sido estudiados desde diversos contextos, aquí se abordarán desde el ambiente organizacional. El abordaje de la inteligencia emocional se realiza desde el autor BarOn (2006) y para el tema de satisfacción laboral a Palma (2005) y otros autores que igualmente realizan aportes importantes a este tema de investigación.

Inteligencia Emocional

Según BarOn (2006), inteligencia emocional se ha convertido en un tema de interés en los círculos científicos desde la publicación de Goleman (1995), respecto a este tema, sin embargo, ya se había revisado por Salovey y Mayer (1990).

Inicialmente se definió como la capacidad de un individuo para actuar con propósito de saber lo que hace. Posterior a esto se estudió la alexithymia que es la incapacidad de percibir o entender las emociones. Sin embargo, este constructo ha sido explorado anteriormente, por ejemplo, Gardner (1983, como se citó en Ardila, 2011) conceptualizaba la inteligencia intrapersonal como emocional, y la inteligencia interpersonal como social. Posteriormente, Saarni (1999, como se citó en Fragoso, 2015), adiciona 8 habilidades a la inteligencia emocional.

De acuerdo con este mismo autor, su modelo teórico de inteligencia social – emocional se describe como las competencias, habilidades y facilitadores que determinan que tan efectivamente un sujeto va a entender y expresar sus propias emociones, entender las de los otros y afrontar las exigencias, retos y presiones diarias. Esto es basado inicialmente con el autorreconocimiento de las propias emociones del sujeto, que es la conciencia intrapersonal. La

inteligencia interpersonal se traduce como la habilidad de manejar ambientes sociales, cambios en cuento a resistencia y flexibilidad, resolviendo problemas y tomando decisiones.

Para Goleman (1996, como se citó en Velásquez, 2003), la inteligencia emocional es un término que abarca la capacidad para automotivarse, resiliencia a las frustraciones, autocontrol de impulso y postergar gratificaciones. También regular los estados de ánimo, evitar cognitivamente pensamientos intrusivos de problemas diarios y desarrollo de empatía. Las habilidades requeridas son el conocimiento de las propias emociones, la capacidad de controlar las emociones, la capacidad de automotivación, el reconocimiento de emociones ajenas y el control de las relaciones.

Se observa discrepancia en algunos autores, pero no por las definiciones, sino por otorgar el título a quién haya acuñado inicialmente el término de inteligencia emocional en la jerga científica. Solovey y Mayer (1990, como se citó en Anyarín, 1998), acuñaron la IE se utilizó en escritos realizados en Universidad de Harvard y de New Hampshire, respectivamente, coincidiendo con el año descrito por BarOn anteriormente. Estos autores observaron que hay cualidades emocionales importantes para que las personas tengan éxito; siendo estas habilidades o cualidades la empatía, comprensión de los sentimientos, el control de emociones como la ira, la capacidad de adaptación, la capacidad de resolver los problemas, la persistencia, la amabilidad y el respeto.

Solovey y Mayer (1990) definen la Inteligencia Emocional como un conjunto de la inteligencia social donde está la capacidad de manejar los sentimientos y emociones propias, entender y manejar la de los demás, discriminar y diferenciar cada una de ellas y analizar esta información para guiar la actitud propia.

Adicionalmente Goleman (1995) acuña: “todos sabemos por experiencia propia que nuestras decisiones y nuestras acciones dependen tanto – y a veces más – de nuestros sentimientos como de nuestros pensamientos” (p.13). Esto quiere decir que las decisiones del humano se ven de una manera desmedida influenciadas por las emociones.

Goleman (1998) definió la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestra relaciones” (p.98). Con lo anterior puede decirse que la inteligencia emocional, se constituye en un factor importante para la interacción social que se da en el contexto de las organizaciones, puesto que permite que el colaborador reconozca sus propias debilidades y fortalezas; así como sentimientos y emociones; permitiéndole igualmente reconocer la facilidad o no que tiene las diferentes relaciones con pares o a nivel jerárquico que se da en las organizaciones.

En una adecuada abstracción de conceptos y comparaciones entre las definiciones de inteligencia emocional y sus componentes, como se observa en la tabla 1, existen puntos comparativos de acercarse a este concepto y entenderlo en la comunidad científica (Rivera et al., 2008). Se puede observar que en común se encuentra el conocimiento de las propias emociones, la capacidad de manejar las emociones, la automotivación, reconocer las emociones de los demás y la capacidad de relacionarse con el entorno.

Es por esta razón que es válido tomar la concepción metodológica de uno de estos autores, si bien se observa que se ha desarrollado en el transcurso de los años, es de entender que se opte por las conceptualizaciones más recientes y aprobadas por diversos autores, ya que ha sido una evolución de conceptos, modelos y teorías, que permiten tener un espectro de visualización más acertado para los tiempos culturales que se viven en la actualidad.

De esta manera al haber hecho un breve recorrido por los diferentes puntos de vista teóricos, sus vertices y variaciones, se ha realizado un consenso literario para poder tomar una sola conceptualización y de esta manera, enfocar los esfuerzos de este proyecto dentro de un marco de referencia aceptado, aprobado y válido para la realidad a la cual se pretendió abordar, dando así paso a la explicación de las observaciones dentro de este punto de vista teórico.

Tabla 1.

Componentes de la inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1990)	Goleman (1990)	Bar-On (1997)
1. Conocer las propias emociones	1. Conocimiento de las propias emociones	1. Intrapersonal: Conciencia emocional de sí mismo Asertividad / Consideración Actualización de sí mismo
2. Manejo de las emociones	2. Capacidad de controlar las emociones	2. Interpersonal: Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad
3. Motivarse a uno mismo	3. Capacidad de motivarse a uno mismo	3. Orientación cognoscitiva: Resolver problemas Prueba de realidad Flexibilidad
4. Reconocer las emociones en los demás	4. Reconocimiento de las emociones ajenas	4. Manejo de estrés: Tolerancia al estrés Control de impulsos
5. Capacidad de relacionarse con los demás	5. Control de las relaciones	5. Afecto: Felicidad Optimismo

Nota. Componentes de la Inteligencia Emocional según Mayer y Salovey (1990), Goleman, (1995) y BarOn (1997). *Tomado de Rivera et al., (2008).*

Retomando el autor base de esta investigación para la variable de inteligencia emocional BarOn (1997), presentó un instrumento de la inteligencia emocional el EQ I (BarOn Emotional Quotient Inventory) que permite evaluar componentes que la integran desde factores intrapersonales, como interpersonales, de adaptabilidad, manejo de tensión y el estado del ánimo en general; estos constructos fueron adaptados en Perú por Ugarríza (2001) y se describen a continuación.

Componente Intrapersonal. Se refiere a situaciones internas no cognitivas de las personas como la comprensión del pensamiento, emociones y acciones, siendo consciente el individuo de sus fortalezas y debilidades. Este componente abarca a su vez cinco subcomponentes que ayudan a identificar el nivel del coeficiente emocional de los individuos, los cuales se describen adelante y abordan ampliamente; como lo son el conocimiento emocional de sí mismo, seguridad, autoestima, autorrealización e independencia.

El componente intrapersonal de la inteligencia emocional, se considera como una capacidad que tiene el sujeto para acceder a los diferentes sentimientos que puede sentir en determinado momento y contexto; permitiéndole comprender las necesidades, motivaciones, fortalezas, debilidades, metas, que le permiten un desempeño social más efectivo. (Arancibia et al., 1999, como se citó en Velosa, 2014). En este orden de ideas puede darse como el conocimiento propio y la habilidad de actuar de manera adaptada sobre la base de ese conocimiento y seguidamente se presentan indicadores que dan cuenta de este componente intrapersonal de la inteligencia emocional.

Conocimiento Emocional de sí Mismo. Se entiende como la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos; es la capacidad de ser consciente y reconocer las emociones que emergen, dando cuenta de la situación que las desencadenan y por qué las experimenta de la manera en que las vive, comprendiendo que, de ellas, se derivan diferentes formas de pensar y comportarse.

Dueñas (2002), refiere que el conocimiento emocional de sí mismo es el reconocimiento de las emociones propias; que orienta una percepción de las emociones, a partir de dar nombre a las mismas; porqué se sienten y como puede manejarlas en forma consciente, moderada y ordenada desde la realidad personal del individuo, generando aprendizajes que le permiten el autocontrol frente a la presencia de las mismas como por ejemplo la ira, el dolor, la alegría, la tristeza, entre otras, de tal forma que no genere daño alguno así mismo y a los demás. (Harris, 1992, como se citó en Dueñas, 2002) refiere que “el conocer la propia existencia y, sobre todo, el propio sentimiento de vida es fundamental para el autocontrol.

Rivera et al., (2008), define el conocimiento emocional de sí mismo como la habilidad de auto reconocer los sentimientos coincidiendo con Hernández y Dickinson (2014) que lo definen como el autoconocimiento emocional, que es la conciencia y el entendimiento de las emociones propias; al igual que López et al., (2014) como la habilidad para reconocer y comprender las emociones de uno mismo y por último desde nuestro autor base BarOn (2006), que lo define como ser consiente y entender sus propias emociones.

Seguridad. Se puede definir como la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva; según Ugarríza (2001) es una destreza para entablar una comunicación en

la cual, el sujeto pueda expresar de manera clara, lo que siente y piensa, de una forma respetuosa y sin herir a las demás personas de su entorno.

Esta habilidad no solo se relaciona con el lenguaje verbal de la persona, sino también lo que simboliza con sus expresiones no verbales, lo que permite dejar un mensaje claro de lo que expone desde su interior a lo exterior; reforzando igualmente la confianza en sí mismo como una habilidad que le permite comprender y entender los sentimientos propios y los de los demás.

También, López et al., (2014) lo definen como la habilidad de expresar los propios sentimientos, pensamientos y/o creencias de forma no agresiva, defendiendo de igual manera nuestros derechos y respetando los de los demás y por último BarOn (2006) define la seguridad como la efectividad y constructividad de expresar las propias emociones.

Autoestima. Se comprende como la percepción y autoconocimiento de sí mismo, el reconocimiento y valoración propia que se evidencia en los contextos en que se desenvuelve. Así como también refiere Ugarriza (2001) como la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando tanto los aspectos positivos y negativos, así como también las limitaciones y posibilidades que se tienen como ser humano.

Explorando el concepto de Rivera et al., (2008) lo conceptualiza como la habilidad de aceptarse y respetarse como buena persona, lo cual coincide con Hernández y Dickinson (2014) donde lo conceptualizan como auto consideración que es la percepción exacta de lo que uno es.

López et al., (2014) lo definen como la habilidad de percibirse, comprenderse, aceptarse y respetarse; y por último BarOn (2006) define autoestima como la aproximación de lo que se percibe, entiende y acepta de uno mismo.

Por lo tanto, la autoestima hace referencia a la valoración que la persona hace de sí misma. Una persona con un nivel adecuado de autoestima (reconocer las propias cualidades y

defectos, aceptarse y sentirse a gusto con su persona) genera un sentimiento interno de seguridad, confianza en sí mismo y en las demás personas; su crecimiento personal se ve potenciado, y está abierto a los demás. Las personas con baja autoestima están más sometidas a los patrones culturales y a las presiones del grupo y de los medios de comunicación.

Autorrealización. Enmarca la habilidad que tienen las personas para realizar lo que realmente pueden, quieren y disfrutan hacer. Son las metas a corto y mediano plazo que la persona se plantea para conseguir sus ideales, esto va de la mano, con el bienestar que siente o la plenitud de su desarrollo diario, logrando de esta manera avanzar a nivel personal con extensión a otras esferas como la familiar, social y laboral (López, 2008).

La autorrealización para Rivera et al., (2008) es la habilidad de desarrollar las capacidades necesarias en la búsqueda de un sentido de riqueza y vida plena; por otra parte, para Hernández y Dickinson (2014) es la conciencia de las habilidades que se tienen y poder realizarlas, también López et al., (2014) lo definen como la auto-actualización que es la habilidad de desarrollar el potencial y alcanzar las metas trazadas.

Para Myers (2006, como se citó en Alonso, 2016) primero necesitamos satisfacer nuestras necesidades fisiológicas, luego nos preocupamos por nuestra seguridad, seguidamente buscamos el amor y la aceptación, a continuación, la autoestima y, por último, cuando ya hemos alcanzado a satisfacer el resto de nuestras necesidades, buscamos la autorrealización.

De esta manera se puede determinar que la autorrealización es el logro máximo de satisfacción sobre el cumplimiento de objetivos, metas o necesidades.

Como lo define Maslow (1943, como se citó en Alonso, 2016) la autorrealización es el logro máximo de las satisfacciones de las necesidades humanas. Es el desarrollo del potencial humano, aceptación de sí mismo, de fortalecer la espiritualidad, los conocimientos, las buenas

relaciones interpersonales y vivir bajo el concepto de la felicidad. y por ultimo para BarOn (2006) la autorrealización es el esfuerzo para lograr los objetivos personales y alcanzar el propio potencial.

Independencia. Es la capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo de nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar decisiones, hace alusión al grado de posibilidad de la persona de realizar, sus proyectos, metas y propósitos por sus propios medios y beneficios, donde se enmarca como líder de sus decisiones y sus comportamientos.

La independiencia para Rivera et al., (2008) se define como la habilidad para auto dirigirse y controlarse en pensamiento y acciones, además de ser libre de dependencias emocionales contrastado con Hernández y Dickinson (2014) que describen independiencia como el autocontrol, la autodirección y la autonomía emocional; tambien López et al., (2014) definen la independiencia como la forma en la que los propios pensamientos y acciones están relativamente libres de dependencia emocional y por último BarOn (2006) dice que independiencia es ser autosuficiente y libre de dependencia emocional de los demás.

De tal manera según los autores se puede definir que con la independiencia se ejerce la libertad, actuando por cuenta propia, pero esto también implica tomar decisiones y asumir la responsabilidad de sus consecuencias.

Componente Interpersonal. Hace referencia a la capacidad social de la persona, donde se le facilita establecer nuevos vínculos, mantener los ya establecidos de manera empática e identificar cuáles son óptimos para el bienestar propio y del otro. Esta dimensión reúne 3 subcomponentes; la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social los cuales se describen adelante y se abordan ampliamente.

Inteligencia interpersonal, implica una capacidad para distinguir los sentimientos, comportamientos, motivaciones y atributos de las demás personas (Arancibia et al., 1999, como se citó en Velosa, 2014).

El componente interpersonal es entendido como el conocimiento social y de las relaciones interpersonales según BarOn (2006). Es así como la inteligencia interpersonal facilita la comprensión de los intereses y motivaciones del otro, la actitud empática, la comunicación asertiva y el respeto de los derechos del otro sin renunciar a los propios; igualmente incluye indicadores que dan cuenta de este componente de la inteligencia emocional que se identifican a continuación.

Empatía. Surge como la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Se describe como una forma de respuesta que tenemos los seres humanos ante una situación que vive otro ser humano.

De esta manera la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, significa comprender las emociones de los demás, entender lo que otras personas sienten, sentir con las otras personas. (Brockert y Braun, 1997)

Para Rivera et al., (2008) es la habilidad de entender y apreciar los sentimientos de las otras personas. Para Hernández y Dickinson (2014) es ser consciente y comprender las emociones de los demás. Según López et al., (2014) lo definen como la capacidad para ponerse en el lugar del otro y por último para BarOn (2006) define empatía como ser consiente y entender como los demás se sienten.

La empatía junto con la habilidad social son dos competencias de carácter socio-emocional que se refieren a la relación con las personas y facilitan la existencia de un clima social favorable para el trabajo satisfactorio y productivo.

Relaciones Interpersonales. Describe la capacidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e íntima, se define como la interacción con el otro. Según Goleman (1995) “incluye aprender a escuchar y a formular las preguntas correctas, a discriminar entre lo que el otro expresa y los propio juicios y reacciones” aludiendo a la necesidad de comunicación asertiva que se entabla para establecer y mantener redes sanas.

Relaciones interpersonales para Rivera et al., (2008) Es la habilidad para establecer y mantener relaciones caracterizadas por intimidad y afecto de manera satisfactoria; por otro lado para Hernández y Dickinson (2014) es la habilidad para afrontar adecuadamente las situaciones estresantes; también para López et al., (2014) es la capacidad para hacer y mantener amistades y concordante a esto BarOn (2006) define relaciones interpersonales como el establecimiento mutuo satisfactorio de relaciones optimas con las demás personas.

El proceso de establecer relaciones interpersonales e intrapersonales guarda una relación muy estrecha con la manera de expresar las emociones, los sentimientos y la forma de plantear las ideas (Suárez y Mendoza, 2008).

Responsabilidad Social. Es una forma de reaccionar y comprometerse a aportar de manera positiva a un entorno o comunidad, empezando con sus propios actos y fomentando, espacios de comunicación que aporten a la ayuda de quien lo necesita. Según Ugarriza (2001): “La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social”.

Responsabilidad social para Rivera et al., (2008) es la capacidad para mostrarse como un integrante cooperador, contribuyente y constructivo en un grupo social; también para Hernández y Dickinson (2014) lo definen como la habilidad para actuar en las relaciones grupales y

sociales, con los demás y con el entorno; según López et al., (2014) lo definen como la habilidad para identificarse con un grupo social y cooperar, de esta manera contribuir en la construcción del grupo y por último para BarOn (2006) define responsabilidad social como la habilidad de identificarse en el grupo de uno mismo y cooperar con los otros. Otro componente de la inteligencia emocional es el de la adaptabilidad, que permite identificar la capacidad que tienen las personas de solucionar problemas, el equilibrio entre lo que se piensa, se dice y actúa, que permiten una prueba de la propia realidad y la flexibilidad que puedan tener frente a decisiones de la vida diaria tanto personal como laboral, aspectos que son relacionados a continuación.

Componente de Adaptabilidad. Se describe como la facilidad del ser humano de habituarse a un ambiente o situación en constante cambio o con dificultad, donde aflora la capacidad que tiene de controlar las emociones y tomar decisiones frente a lo que siente y el ambiente que enfrenta. De la misma manera, es un aspecto que contribuye de manera positiva en la forma en que la persona presenta capacidad de tolerar lo desconocido y actuar de la mano de los cambios, aun cuando pueden ser negativos (López, 2008).

Este componente de adaptación se refiere a los cambios que experimenta el individuo en respuesta a las demandas del entorno en la interacción individuo-entorno según Ramírez et al., (2003, como se citó en Mamani, 2017) definen la adaptación como la capacidad intelectual y emocional de responder adecuada y coherentemente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento en función del entorno.

Como tal esto implica gestionar el entorno de manera que se puedan afrontar los cambios y esto a su vez genera una serie de actitudes que facilitan la organización de las relaciones con el entorno.

Para Nadler y Tushman (1977, como se citó Foronda, 2018) la adaptabilidad implica una modificación del comportamiento de acuerdo con las circunstancias cambiantes con el fin de lograr un "ajuste"; la correspondencia entre las circunstancias deseadas y las reales, así como el ajuste entre los entornos internos y externos de la organización.

En retrospectiva este componente permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas.

El componente de adaptabilidad definido por BarOn (2006) como el manejo del cambio reúne los siguientes subcomponentes: solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. Se describen a continuación.

Solución de Problemas. Se puede describir como la destreza o la capacidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Alude a la destreza del ser, en emplear las herramientas personales y del entorno que le dirijan a identificar cual es la mejor opción para conseguir un objetivo o resolución de un conflicto o situación.

Solución de problemas, para Rivera (2008) es la habilidad de reconocer y definir los problemas, generando e implementando soluciones potencialmente efectivas. También Hernández y Dickinson (2014) lo definen como la resolución de problemas de naturaleza personal y social, de forma eficaz y positiva. Según López et al., (2014) lo definen como la habilidad para identificar problemas, definirlos, proponer alternativas y poner en marcha soluciones efectivas.

Es importante tener en cuenta que en la solución de problemas se combinan dos procesos complejos: uno es la comprensión, la cual genera un espacio del problema y otro la solución que

explora el espacio del problema para, de ésta forma, intentar resolverlo. La representación que el sujeto construye del problema determina la forma como se planteará resolverlo (Rojas de escalona, 2010 p. 119).

Por último, para BarOn (2006) precisa el cómo resolver problemas efectivamente de naturaleza personal e interpersonal.

Prueba de la Realidad. Según López (2008) comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Esto permite entender la habilidad de la persona de ser realista ante diversas situaciones que pueden confundir su percepción, situándose en el aquí y el ahora, discriminando lo real de lo irreal.

Según Rivera et al., (2008) es la habilidad para evaluar la correspondencia entre la experiencia y lo que objetivamente existe por un lado y la habilidad para comprobar esta correspondencia en otras personas.; por otro lado, para Hernández y Dickinson (2014) es la habilidad para validar los propios sentimientos y pensamientos. Según López et al., (2014) es la habilidad para evaluar la correspondencia entre la experiencia subjetiva como sentimientos y pensamientos y el entorno que es objetivo. Y por último para BarOn (2006) define prueba de la realidad como la validación objetiva de los propios sentimientos y pensamientos con la realidad externa.

Flexibilidad. Es la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. De La misma forma se constituye en la facilidad que presenta una persona de ir más allá de lo conocido, donde puede cambiar perspectivas, conductas, que requiera para habituarse a un lugar o situación. Según Ugarríza (2001) es la capacidad para llevar a cabo cambios que resulten necesarios, para un

bienestar propio, ya sea en el área emocional, conductual o tan solo perspectivas; es decir obtener una capacidad de flexibilidad y renovación para solucionar problemas y hacer frente, de manera adecuada, a las necesidades.

La flexibilidad para Rivera et al., (2008) es la habilidad para ajustar las emociones, pensamientos y comportamiento, para cambiar situaciones y condiciones, incluyendo la habilidad para cambiar la rutina; también para Hernández y Dickinson (2014) lo definen como la capacidad de adaptación a condiciones distintas. Según López et al., (2014) lo definen como la habilidad para modificar los propios pensamientos, sentimientos y conducta en función de la situación; por último, según BarOn (2006) define flexibilidad como la capacidad de adaptarse y ajustar los propios pensamientos y sentimientos a nuevas situaciones.

Componente del Manejo de Tensión / Estrés. Se constituye en aquellas habilidades que utilizamos de manera activa para afrontar situaciones o momentos donde no tenemos el control, reconociendo lo que se siente y moderando la manera interactuamos con el entorno, de forma verbal y no verbal.

El reto que representa no consiste en evadir las tensiones, sino en aprender a afrontarlas de manera constructiva, sin instalarse en un estado habitual de estrés.

Este componente se puede definir por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.

BarOn (2006) lo define como la gobernanza emocional y la regulación de las emociones lo que permite efectiva y positivamente controlar las emociones. Este componente a su vez encierra dos dimensiones; tolerancia al estrés y el control de impulsos que se describen a continuación:

Tolerancia a la Tensión. Entendida como la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés. Esto se refiere a responder activamente a situaciones complejas, en la cual la persona puede manejar sus pensamientos negativos y actuar ante la situación.

Para Rivera et al., (2008) es la habilidad para resistir estímulos adversos y situaciones estresantes sin rendirse, actuando activa y positivamente; también para Hernández y Dickinson (2014) es la habilidad para afrontar adecuadamente las situaciones estresantes;

En este mismo sentido para Gonzales et al., (2019) la tolerancia al estrés se define como la capacidad para experimentar y resistir estados psicológicos negativos.

Para Simons y Gaher (2005, como se citó en Gonzales et al., 2019) la tolerancia al estrés consiste en las evaluaciones propias y las expectativas de experimentar estados emocionales negativos con respecto a tolerancia y aversión, evaluación y aceptabilidad, tendencia a absorber la atención e interrumpir el funcionamiento, y regulación de las emociones.

Esto también es importante de contratar según Sandín et al., (2017, como se citó Gonzales et al., 2019) mencionan que se ha documentado que la tolerancia al estrés es conceptualmente diferente a variables como evitación emocional, regulación emocional, afrontamiento de evitación, entre otros.

Por último, según López et al., (2014) escriben que es la capacidad para manejar el estrés y las emociones fuertes.

Control de Impulsos. Según López (2008), es la habilidad resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones. Antelar el pensamiento consciente ante un comportamiento, con el fin de comprender que se dirige por emociones fuertes de acuerdo a la situación de presión o estrés, evitando actuar con emociones de ira, rabia,

que en ocasiones inhiben completamente la razón de la persona y lo dirige a actuar de maneras erróneas.

Control de los impulsos para Rivera et al., (2008) es la habilidad para resistir o bajar un impulso, manejo o tentación de cometer algún acto específico; argumentos que dan cuenta de la capacidad de autocontrol que pueden tener las personas, frente a situaciones que le puedan generar algún nivel de dificultad.

Según Hernández y Dickinson (2014) lo describen como autodominio en el control de conductas impulsivas; también para López et al., (2014) lo reducen a la capacidad para resistir el impulso de conducta y controlar las propias emociones. Por último, según BarOn (2006) lo describe como el control efectivo y constructivo de las emociones.

Componente del Estado del Ánimo en General. Se refiere a la apreciación del individuo y de la vida, el significado que le adhiere a las situaciones que vivencia, positivas o por el contrario negativas donde emergen diferentes emociones que constituyen el ánimo de la persona. Este componente involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.

Según Thayer (1989, como se citó en Gallardo, 2006) el estado de ánimo es una actitud o disposición en la vida emocional; no es una situación emocional transitoria. Es un estado, una forma de permanecer, de estar, cuya duración es prolongada y destiñe sobre el resto del mundo psíquico.

Según lo antes descrito el estado de ánimo se puede asociar al humor o tono sentimental, pudiendo ser percibido de manera agradable o desagradable, acompañado por una idea o situación y lo cual se mantiene por algún tiempo.

También se diferencian del temperamento o la personalidad, los cuales son actitudes permanentes en el tiempo. No obstante, determinados tipos de personalidades pueden predisponer al sujeto a unos determinados estados de ánimo.

El componente del estado del ánimo en general como lo escribe BarOn (2006) es en si la propia motivación que engloba los subcomponentes de felicidad y optimismo que se describen a continuación:

Felicidad. Se entiende como el estado de plenitud y comodidad con la vida en general, la percepción de bienestar enmarcado en la felicidad; de acuerdo con Ugarriza (2001) es “La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos”.

Para Rivera (2008) es la habilidad para sentirse satisfecho con la vida propia y disfrutarse a uno mismo y a los demás, según Hernández y Dickinson (2014) lo definen como sentimientos de bienestar subjetivo con la propia vida; también para López, Pulido, y Berrios (2014) dicen que es la búsqueda y el mantenimiento de la felicidad es divertirse y expresar sentimientos positivos, además de estar satisfecho con la vida,

Se puede entender que la felicidad es la capacidad y el grado de satisfacción que se genera con la propia vida y las circunstancias que se puedan presentar en el transcurso de la misma.

Un enunciado importante que alude al termino de felicidad es según Ortega (1948, como se citó en Xiloj, s.f.) que comenta: “si nos preguntamos en qué consiste ese estado ideal de espíritu denominado felicidad, hallamos fácilmente una primera respuesta: la felicidad consiste en encontrar algo que nos satisfaga completamente. Mas, en rigor, esta respuesta no hace sino

plantearnos en qué consiste ese estado subjetivo de plena satisfacción. Por otra, qué condiciones objetivas habrá de tener algo para conseguir satisfacernos.”

En resumen, para este autor la felicidad se produce cuando coinciden lo que él llama “nuestra vida proyectada”, que es aquello que queremos ser, con “nuestra vida efectiva”, que es lo que somos en realidad.

Por último BarOn (2006) define felicidad como sentirse contento con uno mismo, con los otros y con la vida en general.

Optimismo. Es 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 que alude a la destreza de las personas en percibir hasta las situaciones negativas como oportunidades para emerger de manera victoriosa.

Rivera et al., (2008) dice que es la habilidad para percibir el lado brillante de la vida, además de mantener una actitud positiva aun en momentos difíciles; también Hernández y Dickinson (2014) lo definen como la capacidad de mantener actitudes positivas, incluso en la adversidad; según López et al., (2014) lo escriben como la capacidad para mirar el lado bueno de las cosas, sin importar las situaciones adversas. Por último, BarOn (2006) define Optimismo como ser positivo enfocándose en lo bueno de la vida.

De la misma forma, el presente estudio tiene por objetivo conocer aspectos relacionados con la satisfacción laboral de los colaboradores de la administración municipal de Montenegro; concepto que se desarrolla a continuación a partir de diferentes autores.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, inicio a ser estudiada desde la economía porque se relacionó con el aumento de la eficacia de un empleado o de la organización (Aguilar et al., 2010); sin

embargo este concepto en el campo de la psicología reviste especial importancia porque tiene que ver con diferentes componentes psicológicos que se dan en el contexto de la organización y las formas de trabajo que desempeñan los colaboradores, frente a la asignación de tareas o funciones.

Desde Pujol (2018), la satisfacción laboral se refiere al nivel en que los empleados les gusta el trabajo, el cual involucra procesos emocionales y cognitivos; además se constituye en una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, un juicio evaluativo de orden positivo o negativo que una persona realiza de su situación de trabajo. También para Robbin y Coulter, (1996) es la actitud (emociones, pensamientos y conducta) general de una persona hacia su trabajo; esto indica que, al tener los tres componentes de la actitud, afirma la postura emocional del empleado, los pensamientos que tiene hacia el trabajo y la manera de comportarse en este entorno.

También se define como la sensación que un individuo experimenta al alcanzar el equilibrio ante una o varias necesidades; es el resultado de varias interacciones entre los trabajadores y lo que logra de este (Charaja, 2014); considerada como la sensación que sienten las personas al evaluar determinadas acciones, comportamientos, actitudes del entorno laboral; además de las expectativas de logro que tienen con las funciones del cargo y los resultados. Morillo (2006) indica que satisfacción laboral es:

La perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (p.48).

Este aporte fundamental, permite una visión positiva o negativa de un estímulo, además incluye otros aspectos mencionados como las expectativas y recompensas, pero lo importante de este autor es que incluye recompensas de tipo relacional y gerencial.

Las variables que tienen incidencia en la satisfacción laboral son directamente relacionadas con el entorno organizacional, entre las que están las condiciones físicas, los beneficios laborales o incentivos, las políticas de administración, las relaciones interpersonales, el desarrollo del individuo, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad. (Aguilar et al., 2010).

Palma (2004), señala que “es la actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero)”. Además, se incluye que el puesto de trabajo esté adecuado al colaborador respecto a sus necesidades, valores y rasgos. Esta autora también menciona que hay factores de la satisfacción laboral que influyen en el Clima Organizacional.

Para Lee et al., (2017), se comenzó a hablar de satisfacción laboral desde 1935, en donde se entendía como los aspectos psicológicos y fisiológicos de los empleados relacionados con la satisfacción con el ambiente laboral. Es por esto que en el estudio de la satisfacción se busca entender variables como la percepción propia del trabajo, relaciones interpersonales, desarrollo y remuneración. Es por esto que cuestionarios de satisfacción como el de Minnesota estudian variables como adicionales como pago, supervisión, promoción, oportunidades de ascenso y relaciones con colegas.

Hegney et al., (2006), señalan que satisfacción laboral es determinada por la interacción entre los trabajadores y las características del ambiente. Esto muestra que, desde las diferentes

perspectivas, la constante es la relación ente el empleado y el entorno donde desarrolla sus funciones laborales.

Abrajan et al., (2009) dicen adicinoalmente que está por un lado la satisfacción extrínseca y por otro la intrínseca. Una hace referencia a la naturaleza de las tareas del puesto, junto con la percepción que tiene el empleado de las actividades que realiza, la otra trata de temas prestaciones y el salario. Además, para estos autores, hay otras variables actitudinales como el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, resolver rápidamente las quejas y el trato justo por los jefes.

Landy y Conte (2005), refieren que la satisfacción laboral, es un estado emocional, cognitivo y comportamental positivo del empleado que resulta de la valoración de su experiencia laboral.

Acorde a lo definido por Palma (2005), la satisfacción laboral comprende diferentes elementos que integran la misma, como son las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales que tienen los trabajadores, representados en los salarios e incentivos pactados mediante procesos de contratación; así como las relaciones sociales, que se constituyen en la interacción diaria que tienen los trabajadores, tanto con clientes internos como externos por ejemplo proveedores y usuarios de los servicios que ofrece la organización; otro elemento es el desarrollo personal que orienta la proyección personal y profesional de los trabajadores en la organización; aunado al desempeño de las tareas que obedecen a las funciones y tareas asignadas en el manual de funciones, descripción y análisis de cargos, dada en la estructura propia de la organización y para finalizar los factores que intervienen en la satisfacción laboral está las relaciones con la autoridad, que generalmente están enmarcadas en los niveles jerárquicos definidos en la organización; factores que se definen a continuación:

Condiciones Físicas y/o Materiales. Palma (2004) se enfoca especialmente en los elementos desde la infraestructura, iluminación, ventilación y hermetismo auditivo...

Son aquellos elementos materiales o locativos donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye en un facilitador de esta; permitiendo generar mayor optimización del tiempo y eficacia en la ejecución de las funciones y tareas

Abrajan et al., (2009) lo definen como las características que involucra la realización del trabajo, lo cual incluye horario de trabajo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme, capacitación, instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, custodio de bienes, lugar de descanso, comedor.

Rodríguez et al.,(2010) dicen que son los elementos de infraestructura o materiales donde se presenta la labor cotidiana de trabajo y a su vez facilita la tarea; también Escalante (2017) lo define como los elementos de infraestructura que de modo directo o indirecto influyen en el ambiente de trabajo, y de la misma manera son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, sosteniendo que la iluminación, el ruido, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores además de trabajar con equipos, molesta y tensiona al personal. (Alarcón et al., 2020) dicen que son los elementos materiales o de infraestructura donde se presenta la labor cotidiana de laboral y se constituye como facilitador de dicha actividad. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos. Palma (2004) dice que es la retribución económica dada al colaborador por la cual se reconoce la labor que desempeña bajo ciertas condiciones.

Se puede definir como el ingreso, adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago, horario de trabajo, descansos, prestaciones, vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme, incentivos en efectivo o motivacionales (Abrajan et al.,2009).

Es el grado de compensación en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza; lo que brinda seguridad, confianza, y motivación frente al trabajo en mejora del desempeño laboral, el bienestar y calidad de vida del sujeto; constituyéndose en un reconocimiento a la labor que se cumple en la organización, incentivo que puede ser pecuniario o en especie, según las políticas de la organización.

Políticas Administrativas. Se enfoca en gestionar y resolver los conflictos colectivos, además de generar coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos (Palma, 2004). Lo anterior permite interpretar que las políticas administrativas están dadas por las normas, comunicación interna y mandatos que direccionan y normatizan los procesos y procedimientos en la organización.

En la definición de las políticas administrativas se debe plasmar en primera medida los principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización; de esta manera se constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.

También es importante entender que una política es la constitución de un plan de trabajo, es decir un compromiso, que se convierte en una regla de obligatorio cumplimiento y que permite delimitar el actuar de la organización y el adecuado cumplimiento de los objetivos de la misma.

Por lo tanto, el conocimiento de las normas, políticas, valores y el conocimiento de las formas de comunicación, permiten una interacción organización- trabajadores que tienen como

finalidad regular las relaciones laborales y están asociadas directamente con el trabajador, sus funciones y el desempeño; así como la productividad en el trabajo.

Relaciones Sociales. Se puede entender como la interacción que desarrollan los trabajadores, encontrándose inmerso actividades y conductas de diferencia, tolerancia y respeto (Palma, 2004).

Estas relaciones sociales cubren la necesidad de interacción de los individuos reflejada en los equipos de trabajo, permitiendo así sentir apoyo y generar mayor satisfacción laboral al trabajador, puesto que el hombre por naturaleza es un ser social y ello puede contribuir a mejorar el rendimiento laboral, pero igualmente el afianzamiento de valores sociales como la solidaridad y la capacidad para trabajar en equipo.

Para Chiavenato (2000), las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso; en sintonía con la productividad de la organización.

Hace referencia al aspecto social del trabajador, definido como el número de contactos o relaciones que entabla con sus con jefes, compañeros y subordinados. (Abrajan, et al., 2009).

Desarrollo Personal. Palma (2004) dice que es la aspiración de mejorar mediante la ejecución de un trabajo determinado en la que se dedica tiempo y esfuerzo, esperando tener reconocimiento.

Está relacionado con la motivación o impulso de superación que hace que una persona se determine a avanzar. Para esto es necesario fijar metas y el logro de estas; las dificultades las harán ver como cercanas o menos accesibles. (Arias et al., 2008).

Este concepto incluye actividades que mejoran la identidad del individuo, impulsando el desarrollo de habilidades y actitudes personales, potencializando la construcción de la calidad de vida y a la realización de sueños y aspiraciones.

En este sentido se puede describir como una actividad de interrelación con sí mismo que permite el mejoramiento de las cualidades, habilidades y actitudes y que tiene como resultado la satisfacción laboral y la obtención de la calidad y bienestar personal.

Por último, el desarrollo personal para Fernández (2002) es un esfuerzo organizado y formalizado que pretende generar trabajadores más capacitados; el desarrollo profesional no solamente es vertical sino horizontal entre cargos, todo esto permite desarrollar nuevas habilidades para enfrentar los problemas laborales. En este orden, puede decirse que es el proceso por el que los empleados progresan a través de una serie de etapas que se caracterizan por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones.

Desempeño de Tareas. Se puede decir que es la capacidad del colaborador para realizar los objetivos trazados (Palma, 2004), que puede evidenciarse en un comportamiento organizacional relevante ejecutado individual o en grupo, este comportamiento genera el producto o servicio que cumple con las responsabilidades asumidas dentro de la organización.

Se considera la aptitud formada por los conocimientos requeridos, destrezas para resolver problemas, productividad, esfuerzo, conocimiento, competencia interpersonal, competencia administrativa, calidad del producto, comunicación, liderazgo y aceptación de las reglas. (Borman et al., 2001).

Para Chiavenato (2011, como se citó en Mamami y Cáceres, 2019), la definición del desempeño es el comportamiento y acciones que se observan en los trabajadores y que son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales refiriendo que un buen

desempeño laboral es la fuerza importante que tiene una organización. También Chiavenato (2012, como se citó en Mamami y Cáceres, 2019), afirma que el desempeño laboral es cuan eficaz es el personal de una empresa, lo cual es muy importante y vital, de manera que el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral.

En resumen, el desempeño laboral es la capacidad de obrar de manera rápida y eficaz en el desarrollo de las tareas asignadas y desempeñándose de manera correcta generando así satisfacción laboral para la empresa y el trabajador.

Es importante destacar que el desempeño laboral o de tareas se relaciona directamente con el desempeño general de la organización, por lo tanto, siempre es importante que las organizaciones velen por generar satisfacción y motivación laboral, para alcanzar los objetivos labores de manera óptima y generar un desempeño adecuado de la misma.

Relación con la Autoridad. Es la manera con la que un trabajador busca ganarse la confianza de los directivos o jefes, bajo el principio de que las normas están para cumplirse y se llama política organizacional (Palma, 2004).

Esta relación puede percibirse como positiva cuando los jefes, directivos o la alta gerencia retribuyen amable y comprensivamente los esfuerzos de los trabajadores; de tal forma que hay una reciprocidad continua lo cual genera mayor cohesión del equipo de trabajo; de igual forma es importante reconocer que las organizaciones tienen sus propias normas a los cuales los funcionarios deben adaptarse y cumplirlas como parte de las políticas organizacionales.

Cabe resaltar dos diferencias que se pueden establecer; la autoridad la cual se define como la facultad que se le confiere o delega a una persona con el fin de cumplir con algún objetivo; en este caso, cumplir los objetivos organizacionales y velar por el desempeño adecuado de la misma. Por otro lado, el poder es una facultad personal de influir o coaccionar sobre otras

personas. De tal manera el concepto de autoridad está directamente relacionado con el concepto de jerarquía organizacional y es de carácter meritorio induciendo una determinada forma de actuar y constituyéndose en una responsabilidad.

Marco Contextual

El lugar donde se desarrolló esta investigación es el centro administrativo municipal (alcaldía) de Montenegro – Quindío. Se origina la necesidad de realizar esta investigación debido a que es una organización de carácter público que cuenta con un número importante de colaboradores, y donde se desarrollan procesos significativos del área organizacional. En años anteriores no se evidencian procesos de medición o investigación de las variables de estudio presentes y según el análisis realizado con el área administrativa es un tema novedoso, oportuno y prioritario según los principios y objetivos de la administración actual.

El centro administrativo municipal (alcaldía) de Montenegro – Quindío. Está ubicado en la carrera 6 con calle 13 esquina, en el casco urbano del municipio frente al parque principal o plaza de Bolívar.

A continuación, se observa el Organigrama jerárquico de la entidad pública centro administrativo municipal (alcaldía) de Montenegro – Quindío.

Figura 1

Organigrama general alcaldía Montenegro



Nota. Organigrama Alcaldía de Montenegro. Tomado de: <https://www.montenegro-quindio.gov.co/alcaldia/organigrama>.

Método

Tipo de Investigación

Este estudio se orienta desde el enfoque empírico analítico, también llamado positivista o racionalista, sigue los métodos de las ciencias físico natural, consideradas como modélicas del conocimiento científico y defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modo de conocerlo.

El enfoque empírico analítico es un modelo del método científico que se basa en la experimentación y la lógica de la experiencia; que, junto a la observación de fenómenos y sus análisis estadísticos, es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias naturales (Radrikan, 2005).

Es importante añadir que al abarcar este trabajo de grado desde este enfoque o método se hace más estructural el desempeño del proceso de recolección de información, aplicación de instrumentos y diseño de estadística lo cual permite de una manera más técnica y sistemática orientar los resultados, conclusiones y recomendaciones, proporcionando un nivel alto de confiabilidad al proceso.

Es de metodología cuantitativa puesto que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Esta parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (Hernández et al., 2014).

Los estudios que utilizan este enfoque confían en la medición numérica, el conteo, y en uso de estadística para establecer indicadores exactos.

Según el método, esta investigación es de tipo correlacional, puesto que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos variables, por un lado, la inteligencia emocional y por la otra satisfacción laboral, se pretende medir cada una de las variables, para después analizarlas y establecer las vinculaciones o conexiones entre ambas variables (Hernández et al., 2014).

Fuentes de Información

Población

En la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío laboran 200 funcionarios.

Muestra

Se contó con una muestra probabilista de 21 funcionarios pertenecientes a la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío que voluntariamente firmaron su consentimiento de participación.

Cabe resaltar que de los 21 funcionarios de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro - Quindío (n= 21); que participaron; 3 (tres) son de género masculino y 18 (dieciocho) de género femenino, con edades que oscilan de 23 a 56 años.

Variables

Para este trabajo de grado se abordaron dos variables: inteligencia emocional y satisfacción laboral. Abordando primeramente la inteligencia emocional, entendida como “el conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente”. (BarOn, 1997).

Las dimensiones de inteligencia emocional que se abordaron son el componente intrapersonal que a su vez engloba 5 (cinco) indicadores; conocimiento emocional de sí mismo,

seguridad, autoestima, autorrealización, e independencia las cuales apuntan a respetarse a uno mismo al tiempo que se comprenden y aceptan las fortalezas y debilidades. Como segunda dimensión fue el componente interpersonal que resalta 3 (tres) indicadores; la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social, la cual consisten en reconocer, comprender y apreciar cómo se sienten los demás, comportándose de una manera respetuosa con sus sentimientos, manteniendo así relaciones duraderas. Una tercera dimensión el componente de adaptabilidad, que abordó 3 (tres) indicadores que lo cuales son la solución de problemas, prueba de la realidad y la flexibilidad estas consisten en la capacidad de conservar la objetividad y que las emociones no alteren nuestra percepción de las cosas para encontrar soluciones a las situaciones.

La cuarta dimensión es el componente del manejo de tensión, que resaltó 2 (dos) indicadores; la tolerancia a la tensión y el control de impulsos, que suponen la adaptación de las emociones, pensamientos y comportamientos ante circunstancias o ideas desconocidas e impredecibles. Y por último la quinta dimensión el componente del estado del ánimo en general que abarcó 2 (dos) indicadores los cuales son la felicidad y el optimismo las cuales implican la comunicación de sentimientos y la expresión de estos de forma verbal y no verbal,

La variable satisfacción laboral es entendida como la actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo. (Palma, 2006). Los factores que se abordaron desde la satisfacción laboral son 7 (siete); las condiciones físicas y/o materiales entendidos como los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, constituyéndose como facilitador de esta, los beneficios laborales y/o remunerativos, que son el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Las políticas administrativas, consideradas como el grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador, las relaciones sociales, que son el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades y laborales cotidianas, el desarrollo personal como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, el desempeño de tareas como la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora, y por último la relación con la autoridad que es vista como la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Operacionalización de las Variables

En este apartado se presentan las variables que se midieron, con sus dimensiones, indicadores e ítems.

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia emocional “Es el conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente.” (BarOn, 1997).	Componente Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	+7 +9 -23 -35 -52 +63 +88 -116
		Seguridad	-22 +37 +67 -82 +96 -111 -126
		Autoestima	+11 -24 +40 -56 -70 +85 +100 +114+129
		Autorrealización	+6 -21 -36 -51 -66 +81 +95 +110 -125
		Independencia	+3 -19 -32 -48 -92 -107 -121

	Empatía		-18 +44 +55 +61 +72 +98 +119+124
Componente Interpersonal	Relaciones interpersonales		-10 -23 +31 +39 +55 +62 -69 +84+99 +113 -128
	Responsabilidad social		+16 -30 -46 +61 +72 +76 +90 +98+104 +119
	Solución de problemas		+1 +15 -29 +45 +60 -75 +89 -118
Componente de adaptabilidad	Prueba de la realidad		+8 -35 -38 -53 -68 -83 +88 -97 +112 -127
	Flexibilidad		-14 -28 -43 -59 +74 -87 -103 -131
	Tolerancia a la tensión / estrés		+4 +20 +33 -49 -64 +78 -93 +108 -122
Componente del manejo de tensión	Control de los impulsos		-13 -27 -42 -58 -73 -86 -102 -110 -117 -130
	Felicidad		-2 -17 +31 +47 +62 -77 -91 +105+120
Componente del estado del ánimo en general	Optimismo		+11 +20 +26 +54 +80 +106 +108 - 132
Satisfacción Laboral “Es la actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad,	Condiciones Físicas y/o Materiales	N/A	1, 13, 21, 28, 32
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	N/A	2, 7, 14, 22
	Políticas Administrativas	N/A	8, 15, 17, 23, 33
	Relaciones Sociales	N/A	3, 9, 16, 24
	Desarrollo Personal	N/A	4, 10, 18, 25, 29, 34
	Desempeño de Tareas	N/A	5, 11, 19, 26, 30, 35

progreso, compañero)” (Palma, 2006).	Relación con la Autoridad	N/A	6, 12, 20, 27, 31, 36
--	------------------------------	-----	--------------------------

Nota. Operacionalización de variables de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral con sus respectivos indicadores e ítems.

Instrumentos

Para la recolección de la información se tienen dos instrumentos, el inventario EQ i de BarOn (1980) (BarOn Emotional Quotient Inventory) y la Escala de satisfacción laboral SL SPC. Palma (1999).

Inventario EQ I de BarOn (1980)

Evalúa los componentes emocionales y sociales en la conducta, tiene 133 ítems, escala tipo Likert de 5 puntos; el tiempo de respuesta es de 30 a 40 minutos; sin embargo, no existen límites de tiempo; es adecuado para individuos de 16 años o más. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado del coeficiente emocional CE total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince subescalas de coeficiente emocional, que se presentan acorde a la ubicación de rango y nivel; este cuestionario fue adaptado a la población Latino Americana por Nelly Ugarríza, en una muestra de Lima Perú.

Tabla 3

Rangos de coeficiente emocional

Rango	Indicador
130 o mas	Marcadamente alta capacidad emocional
120 - 129	Muy alta capacidad emocional
110 - 119	Alta capacidad emocional bien desarrollada
90 -109	Promedio capacidad emocional adecuada
80 -89	Baja capacidad emocional subdesarrollada
70 -79	Muy baja capacidad emocional extremadamente subdesarrollada
70 o menos	Marcadamente baja capacidad emocional

Nota. Rangos de niveles de coeficiente emocional.

Lo que corresponde a la confiabilidad y validez de este instrumento aplicado en los ámbitos de la educación clínica, jurídica, médico-laboral y de investigación; cuenta con un índice de validez y confiabilidad del 0,93, que ayudó a identificar cuál es el nivel de la inteligencia emocional de acuerdo con la teoría de BarOn. (Ugarriza, 2001; como se citó en Ariza, 2017).

Lo que demuestra el buen nivel de confiabilidad y validez que presenta el inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE).

Escala de Satisfacción Laboral SL SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo

Fue estandarizada en Lima Perú por Palma (1999). Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva.

Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems).

Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Totalmente de acuerdo (5pts), De acuerdo (4pts), Indeciso (3pts), En desacuerdo (2pts) y Totalmente en desacuerdo (1pts). Siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: Alta satisfacción laboral, Parcial satisfacción laboral, Regular, Parcial insatisfacción laboral y Alta insatisfacción laboral. Los puntajes se asignan de la

siguiente forma: TA: Totalmente de acuerdo (5 puntos); A: De acuerdo (4 puntos); I: Indeciso (3 puntos); D: En desacuerdo (2 puntos); TD: Totalmente en desacuerdo (1 punto).

Tabla 4

Niveles de satisfacción laboral.

Niveles	Factores							Puntuación total
	Condiciones Físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad	
Alta	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
Parcial satisfacción laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 25	112 a 148
Parcial insatisfacción laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

Nota. Niveles de satisfacción laboral según cada factor.

Lo que corresponde a la confiabilidad y validez, este instrumento permite generar un diagnóstico general de la satisfacción laboral y también establecer un perfil de aquellos factores que en mayor o menor medida determinan este nivel de satisfacción laboral del trabajador, cuenta con un índice alfa de cronbach de 0.84 lo que demuestra un buen nivel de confiabilidad y validez.

Procedimiento

A continuación, se presenta las diferentes fases para la realización del trabajo investigativo.

Fase I

Se inició la propuesta de este trabajo de grado denominado ante – proyecto de investigación, en el cual se plasmó la idea general sobre el tema de investigación, la formulación de la pregunta y la definición del objetivo general y de los objetivos específicos, se determinó

que la investigación sería de tipo cuantitativa y que el propósito sería correlacionar las variables de inteligencia emocional con clima organizacional en una entidad pública como lo es la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío, en esta fase se percibieron algunos inconvenientes en cuanto a la idea central a investigar y se tuvo que reestructurar para plasmar de manera más específica la idea de investigación y se determinó que las variables a investigar serían inteligencia emocional y satisfacción laboral; en esta fase ya se tenía la primera parte concluida que abordó las generalidades de la investigación (descripción del problema, formulación del problema y parte de la justificación).

Fase II

En esta fase se continuó ampliando la investigación, se realizó una búsqueda exhaustiva de antecedentes de investigaciones similares a nivel internacional, nacional y regional; encontrando dificultades en la búsqueda de antecedentes regionales o locales ya que no es muy abordado el tema de satisfacción laboral específicamente correlacionado con la variable de inteligencia emocional, por lo que se optó por ser más abiertos a las definiciones y a los contextos de aplicación de las investigaciones de los antecedentes. Se realizó el abordaje teórico desde los diferentes autores y se establecieron de manera precisa y confiable los instrumentos para realizar la medición de las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral, se concluyó determinando el procedimiento y citando las referencias de las fuentes de búsqueda e información que aportaron a este trabajo de grado contenido académico.

Fase III

Es importante aclarar que lo que corresponde a la fase II y III de esta investigación realizada entre el año 2020 y 2021 se presentó la pandemia por el virus Covid-19 (Coronavirus), de tal manera se debieron adaptar ciertos procesos desde la virtualidad, como lo fue la aplicación

de instrumentos para ello se con vieron a material digital ambos instrumentos; tanto el de inteligencia emocional como el de satisfacción laboral, utilizando como herramienta de aplicación Google Forms. En esta fase se realizó el correspondiente acercamiento a la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío; para determinar el proceso, tiempo de entrega, firma y recolección de los consentimientos informados el cual se realizó de manera física ya que no todos los colaboradores contaban con la firma digital para diligenciar el documento de manera virtual; en total se logró recolectar 117 consentimientos debidamente diligenciados y firmados; de los cuales 21 participantes voluntarios realizaron la aplicación de instrumentos de manera efectiva y oportuna; siendo este el número total de la muestra. Cabe aclarar que para el proceso de aplicación de instrumentos se acordó un plazo máximo de presentación hasta el día 26 de marzo, pero por motivos donde se evidencio una baja participación de tan solo 6 colaboradores se determinó ampliar este plazo hasta el día 02 de abril; contando que en esta semana de receso laboral por semana santa se logrará obtener una mayor participación y recepción de la aplicación de instrumentos; para el día 06 de abril se encontró que el número de respuestas era de 16 participantes; por tal situación se optó por indagar los motivos de la baja participación y se encontró que en la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío, se encontraban reorganizando el gabinete de funcionarios por ende se generaron algunos cambios internos propios de la función pública para el adecuado desempeño de la entidad; finalmente se determinó dejar como fecha máxima de aplicación de instrumentos el día 12 de abril; obteniendo al final la muestra de 21 participantes mencionada anteriormente. Después de este proceso se empezó a realizar la estadística correspondiente según las respuestas que se obtuvieron de los participantes, se crearon las bases de datos en Excel con las calificaciones de cada uno de los instrumentos y se convirtieron estos datos a través del

programa estadístico SPSS versión 26, el cual arrojó la correspondiente correlación, y nuevamente se convirtió a Excel las correspondientes tablas y gráficas con los resultados finales que se describen más adelante.

Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación obedece y cumple con la ley 1090 del 2006. Las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud. Así como el Código de conducta de la Asociación Psicológica Americana; el reglamento de conducta Ética para el desarrollo y la práctica responsable de las investigaciones de la Universidad Antonio Nariño, la resolución No. 13 del 2005. Y las otras disposiciones éticas de acuerdo a las temáticas abordadas como es la investigación con modelos animales. (Guía de elaboración y presentación del trabajo de grado (UAN,2019 p.6).

Resultados

De acuerdo con la información arrojada por el inventario EQ i de BarOn (1980) (BarOn Emotional Quotient Inventory), en donde se evaluaron las dimensiones de la inteligencia emocional; como lo son: El componente intrapersonal compuesto por el conocimiento emocional de sí mismo, seguridad, autoestima, autorrealización e independencia. El componente interpersonal compuesto por los indicadores de empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. El componente de adaptabilidad con sus indicadores solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. El componente del manejo del estrés, con indicadores como tolerancia a la tensión/ estrés, control de los impulsos y, por último. El componente de estado del ánimo en general, con felicidad y optimismo. Para la interpretación de este instrumento se contó con la versión sistematizada, con baremos de Perú; elaborado por Martín (2001), facilitada por el psicólogo educativo Alonso Navarrete del país El Salvador, a través de correo electrónico.

Es importante considerar para la interpretación los rangos de los indicadores cualitativos expuestos en el marco teórico, lo anterior se puede visualizar en la tabla 3.

En la dimensión del componente intrapersonal, se puede evidenciar que el indicador con la media más alta es la seguridad de 99,2, significando que se encuentra en un nivel de rango adecuado, es decir los colaboradores muestran una facilidad de expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defienden sus derechos con mucha seguridad. Continuando con un promedio de 98,7 el indicador de autoestima, mostrando así tener habilidades para comprender, aceptar y respetarse a sí mismos, con sus potenciales y limitaciones. En el indicador de autorrealización, se obtuvo una media de 97,0 revelando la habilidad para realizar lo que realmente pueden y quieren y además lo disfrutan. En el indicador

de conocimiento emocional de sí mismo, se aprecia una media 96,9 significando que comprenden y diferencian sus sentimientos y emociones. Por último, en el indicador de la independencia se obtuvo una media de 95,0 lo cual muestra que los colaboradores se sienten seguros de sí mismos, en cuanto a sus pensamientos, acciones y se aprecian independientes emocionalmente para tomar decisiones.

A nivel general en la dimensión del componente intrapersonal, se muestra una media de 97,5 interpretando que los empleados, tienen conciencia de sus propias capacidades y limitaciones.

Tabla 5

Dimensión componente intrapersonal.

	N		Media	Desviación estándar	Nivel
	Válido	Perdidos			
DIMENSIÓN INTRAPERSONAL (CIA)	21	0	97,5	16,2	Adecuado
Seguridad	21	0	99,2	13,412	Adecuado
Autoestima	21	0	98,7	19,378	Adecuado
Autorrealización	21	0	97,0	19,453	Adecuado
Independencia	21	0	95,0	9,397	Adecuado
Conocimiento emocional de sí mismo	21	0	96,9	14,441	Adecuado

Nota. La tabla muestra las medias (promedios) de los indicadores de la dimensión del componente intrapersonal.

En la dimensión del componente interpersonal, se observa significativamente en el indicador de empatía, una media de 89,5 indicando que los colaboradores tienen una baja capacidad para percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Por el contrario, en el indicador de relaciones interpersonales se obtuvo una media de 95,6 es decir los

colaboradores logran establecer y mantener la relaciones mutuas y satisfactorias. Igualmente, en el indicador de responsabilidad social los colaboradores muestran habilidad para demostrasen a sí mismo como una persona que coopera, en su grupo laboral, con una media de 92,2.

En forma general en el componente interpersonal, se observa un promedio de 95,1 manifestando que los funcionarios ostentan una adecuada capacidad para relacionarse con los demás.

Tabla 6

Dimensión componente interpersonal.

	Válido	N Perdidos	Media	Desviación estándar	Nivel
DIMENSIÓN INTERPERSONAL (CIE)	21,0	0	95,1	16,5	Adecuado
Relaciones interpersonales	21	0	95,6	15,835	Adecuado
Responsabilidad social	21	0	92,2	23,828	Adecuado
Empatía	21	0	89,5	16,299	Baja capacidad

Nota. La tabla muestra las medias (promedios) de los indicadores de la dimensión del componente interpersonal.

En cuanto a la dimensión del componente de adaptabilidad, se evidencia que el promedio más alto se obtuvo en el indicador de flexibilidad con una media de 98,1 es decir los colaboradores logran adecuadamente ajustar sus emociones, pensamientos y conductas en situaciones cambiantes. Continuando con un promedio de 96,7 en el indicador de prueba de la realidad, indicando que los colaboradores evalúan apropiadamente la correspondencia entre lo que experimentan y lo que en la realidad existe. En el componente de solución de problemas se

evidenció una media de 94,6 mostrando en ellos la habilidad para identificar y definir los problemas y generar soluciones.

Se puede aseverar, que los funcionarios en la dimensión del componente de adaptabilidad, con una media de 95,7 muestran una capacidad adecuada para entender y apreciar perspectivas diferentes de una situación; así mismo para encontrar nuevas ideas o alternativas.

Tabla 7

Dimensión componente de adaptabilidad.

	N		Media	Desviación estándar	Nivel
	Válido	Perdidos			
	21,0	0,0	95,7	11,7	Adecuado
DIMENSIÓN ADAPTABILIDAD (CAD)					
Flexibilidad	21	0	98,1	12,837	Adecuado
Prueba de la realidad	21	0	96,7	13,473	Adecuado
Solución de problemas	21	0	94,6	9,625	Adecuado

Nota. La tabla muestra las medias (promedios) de los indicadores de la dimensión del componente de adaptabilidad.

Por otra parte, en la dimensión del componente del manejo de tensión / estrés, la media más alta de 99,6 se obtuvo en el indicador de tolerancia de tensión, es decir se observa que los colaboradores pueden soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin decaer, enfrentando de forma positiva el estrés. En el indicador de control de impulso se muestra una media de 98,5, por lo que se puede inferir que los colaboradores logran resistir o postergar los impulsos para actuar y controlar sus emociones.

Se puede concluir, en general en la dimensión del componente del manejo de tensión / estrés arroja una media de 94,0 lo que lleva deducir que los funcionarios logran utilizar de

manera activa para afrontar situaciones donde no se tiene control, moderando su actuar con el entorno.

Tabla 8

Dimensión del componente del manejo de tensión/ estrés.

	Válido	N Perdidos	Media	Desviación estándar	Nivel
DIMENSIÓN DEL MANEJO DE TENSIÓN / ESTRÉS (CME)	21,0	0,0	94,0	23,9	Adecuado
Tolerancia a la tensión	21	0	99,6	14,961	Adecuado
Control de los impulsos	21	0	98,5	13,321	Adecuado

Nota. La tabla muestra las medias (promedios) de los indicadores de la dimensión del componente del manejo de tensión/ estrés.

Por último, se observa en la dimensión del componente del estado del ánimo en general, en el indicador de felicidad la media más alta de 98,1 deduciendo que los colaboradores manifiestan sentirse satisfechos con la vida, disfrutan de ellos mismos y de otros y expresar sentimientos positivos. En el indicador de optimismo, se revela una media de 95,1 derivando que ellos sostienen una habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantienen una actitud positiva ante la adversidad.

Por lo tanto, en la dimensión del componente del estado del ánimo en general, los funcionarios denotan apreciación con sentimiento y actitudes positivas hacia la vida, emergiendo diferentes emociones en el ánimo de ellos. Evidenciándose con una media de 96,2.

Tabla 9

Dimensión del componente del estado del ánimo en general.

	N		Media	Desviación estándar	Nivel
	Válido	Perdidos			
DIMENSIÓN DE ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL (CAG)	21,0	0,0	96,2	21,8	Adecuado
Felicidad	21	0	98,1	21,565	Adecuado
Optimismo	21	0	95,1	18,919	Adecuado

Nota. La tabla muestra las medias (promedios) de los indicadores de la dimensión de estado del ánimo en general.

En función a la variable de satisfacción laboral, para la medición se tuvo en cuenta los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad. Para tal fin se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL SPC, es necesario aclarar que para la interpretación se consideró la ponderación de las puntuaciones dadas por la autora de la escala; con relación al nivel total; un puntaje de 168 o más define una alta satisfacción, de 149 a 167 define una parcial satisfacción, de 112 a 148 define una satisfacción regular, de 93 a 111 define una parcial insatisfacción y de 0 a 92 define una alta insatisfacción. Igualmente se puede apreciar los niveles de satisfacción en los diferentes indicadores, visualizándose en la tabla 4.

De acuerdo con los resultados, se puede observar que en el factor de condiciones físicas y/o materiales, se obtuvo una media de 19,5 significando una satisfacción en un nivel regular; por lo que se infiere que los colaboradores no se sienten a gusto con los elementos materiales o locativos en su lugar de trabajo.

En el factor de beneficios laborales y/o remunerativos, se obtuvo una media de 11,3 ubicándose en un nivel regular, es decir los colaboradores muestran que el incentivo económico, no constituye el reconocimiento a su labor que cumplen en la organización y no los satisface de manera adecuada.

En el factor las políticas administrativas, se identifica una media de 10,5 ubicándose en un nivel bajo; por lo que se concluye que los colaboradores no se consolidan a los lineamientos y a las normas institucionales, dirigidas a regular la relación de ellos con la organización.

En el factor de relaciones sociales, se obtuvo una media de 14,3 mostrando una satisfacción regular, por lo que se podría pensar que los colaboradores no perciben una complacencia adecuada frente a las interrelaciones entre ellos como compañeros en sus actividades laborales.

En el factor de desarrollo personal, se evidencia una media de 23,7 manifestándose así en un nivel regular de satisfacción; por lo que se deduce que los colaboradores exteriorizan que en la organización no encuentran del todo la oportunidad de realizar actividades significativas para el alcance de su autorrealización.

En el factor de desempeño de tareas, se obtuvo una media de 20,5 por lo tanto, la valoración que le dan los colaboradores a sus tareas cotidianas en la entidad es regular; imposibilitando con éxito los objetivos propuestos.

Por último, en el factor de relación con la autoridad, se muestra una media de 23,3 significando que la satisfacción se encuentra en un nivel regular, dejando ver en los colaboradores una apreciación valorativa no muy fuerte con los jefes inmediatos y respecto a sus actividades cotidianas.

En general, el promedio del nivel de satisfacción laboral de los funcionarios de la administración municipal (alcaldía) de Montenegro - Quindío se encuentra en un nivel regular. Dejando ver en los colaboradores poco gusto por su trabajo, con un juicio valorativo ni muy bueno, ni muy malo hacia su situación laboral.

Tabla 10

Niveles de satisfacción laboral.

	N		Media	Desviación estándar	Nivel de satisfacción
	Válido	Perdidos			
Condiciones Físicas y/o Materiales	21	6	19,5	2,226	Regular
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	21	6	11,3	1,596	Regular
Políticas Administrativas	21	6	10,05	3,217	Bajo
Relaciones Sociales	21	6	14,3	1,746	Regular
Desarrollo Personal	21	6	23	3,999	Regular
Desempeño de Tareas	21	6	20,5	2,228	Regular
Relación con la Autoridad	21	6	23,3	1,826	Regular
Puntuación Total	21	6	123,00	7,662	Regular

Nota. La tabla muestra las medias (promedios) y los niveles de los factores de satisfacción laboral y la media (promedio) del nivel total de satisfacción grupal.

En cuanto a la correlación de las dos variables, inteligencia emocional y satisfacción laboral, se buscaron correlaciones entre los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad) y las

puntuaciones de las dimensiones de los componentes de la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión / estrés, estado del ánimo en general). Se procede a mostrar detalladamente los resultados de dichas correlaciones.

Se puede considerar que las correlaciones entre el factor de condiciones físicas y/o materiales con las dimensiones de los componentes adaptabilidad (0,173), y manejo de tensión / estrés (0,164), fueron en un grado positivas muy bajas. Sin embargo; con las dimensiones de los componentes del estado del ánimo en general (0,356), intrapersonal (0,337), e interpersonal (0,258) se visualiza una correlación positiva baja.

Entre el factor de beneficios laborales y/ remunerativos y las dimensiones de los componentes del estado del ánimo en general (0,041), intrapersonal (0,024), e interpersonal (0,051), la correlación es positiva muy baja; y con los componentes de las dimensiones de adaptabilidad (0,252), y manejo de tensión / estrés (0,386) la correlación es positiva baja.

De acuerdo con la correlación del factor de políticas administrativas con la dimensión del componente de adaptabilidad (-0,110) la correlación es negativa muy baja y con las dimensiones de los componentes intrapersonal (-0,282), interpersonal (-0,302), manejo de tensión / estrés (-0,345) y estado del ánimo en general (-0,272) la correlación es negativa baja.

Con el factor de relaciones sociales y las dimensiones de los componentes de manejo de tensión (-0,006) y estado del ánimo en general (0,080) no se evidencia correlación; con la dimensión del componente interpersonal (-0,134) la correlación fue negativa muy baja. Con la dimensión del componente intrapersonal (0,119) la correlación fue positiva muy baja; y por último con la dimensión del componente de adaptabilidad (0,367) el grado de correlación es positiva baja.

Se observa, que en el factor de desarrollo personal con las dimensiones de los componentes intrapersonal (0,582), estado del ánimo en general (0,673) e interpersonal (0,427) se obtuvo un grado de correlación positiva moderada. Con la dimensión del componente de adaptabilidad (0,309) la correlación fue positiva baja y con la dimensión del componente de manejo de tensión / estrés (0,157) la correlación marco positiva muy baja.

Con el factor de desempeño de tareas se pueden apreciar, con las dimensiones de los componentes intrapersonal (0,415) y estado del ánimo en general (0,491), el grado de correlación fue positiva moderada. Con las dimensiones del componente de adaptabilidad (0,234) e interpersonal (0,309) la correlación puntuó positiva baja. Y con la dimensión del componente de manejo de tensión / estrés (0,156) se dio una correlación positiva muy baja.

En el factor de relación con la autoridad y la dimensión del componente de manejo de tensión/ estrés (0,075), no se aprecia correlación. Con las dimensiones de los componentes intrapersonal (0,174) y adaptabilidad (0,152) la correlación es de un grado positiva muy baja y con las dimensiones de los componentes interpersonal (0,283) y estado del ánimo en general (0,204) se observa una correlación en un grado positiva baja.

Resumiendo, sobre las correlaciones halladas, realmente no se evidencia correlaciones significativas, no obstante, como se explicó anteriormente, la existencia de una relación moderada entre desarrollo personal con las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal y estado del ánimo en general; lleva a inferir entonces, que los trabajadores al motivarse en la búsqueda de superación a través de su trabajo (desarrollo personal), puede verse reflejado este proceso en la comprensión de sus fortalezas y debilidades (intrapersonal) y comprender el respeto de los derechos del otro sin renunciar a los propios (interpersonal). Como también, en su apreciación hacia la vida, dándole un significado positivo / negativo.

Igualmente hay una relación entre el desempeño de tareas y las dimensiones de los componentes intrapersonal y estado del ánimo en general; por lo que se puede deducir que los trabajadores con la aptitud formada por los conocimientos adquiridos y destreza van fortaleciendo sus competencias intrapersonales y su capacidad para mirar el lado bueno de las cosas, sin importar las situaciones adversas.

Tabla 11

Correlaciones factores de satisfacción laboral y dimensiones de los componentes de la inteligencia emocional.

		Dimensión Intrapersonal	Dimensión Interpersonal	Dimensión Adaptabilidad	Dimensión del Manejo de Tensión / Estrés	Dimensión del Estado del Animo en General
Condiciones Físicas y/o Materiales	Correlación de Pearson	,337	,258	,173	,164	,356
	Sig. (bilateral)	,135	,259	,453	,477	,113
	N	21	21	21	21	21
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Correlación de Pearson	,024	-,051	,252	,386	,041
	Sig. (bilateral)	,919	,826	,271	,084	,860
	N	21	21	21	21	21
Políticas Administrativas	Correlación de Pearson	,282	-,302	-,110	-,345	-,272
	Sig. (bilateral)	,216	,183	,636	,126	,232
	N	21	21	21	21	21
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	,119	-,134	,367	-,006	,080
	Sig. (bilateral)	,608	,564	,102	,978	,732
	N	21	21	21	21	21
Desarrollo Personal	Correlación de Pearson	,582**	,427	,309	,157	,673**
	Sig. (bilateral)	,006	,054	,173	,497	,001
	N	21	21	21	21	21
Desempeño de Tareas	Correlación de Pearson	,415	,308	,234	,156	,491*

	Sig. (bilateral)	,061	,174	,308	,500	,024
	N	21	21	21	21	21
Relación con la Autoridad	Correlación de Pearson	,174	,283	,152	,075	,204
	Sig. (bilateral)	,452	,213	,511	,745	,376
	N	21	21	21	21	21
	Sig. (bilateral)	,067	,633	,014	,075	,235
	N	21	21	21	21	21

Nota. Los factores de satisfacción laboral en las filas (Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad), las dimensiones de los componentes de la inteligencia laboral en las columnas (Dimensión Intrapersonal, Dimensión Interpersonal, Dimensión Adaptabilidad, Dimensión del Manejo de Tensión / Estrés, Dimensión del Estado del ánimo en general).

Al análisis la existencia de correlaciones entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral se tuvo en cuenta el coeficiente total del personal y el nivel total de la satisfacción laboral, donde se puede observar, una correlación positiva moderada (0,528).

Tabla 12

Correlación coeficiente emocional y nivel total de satisfacción laboral

		Nivel total de satisfacción laboral	Coeficiente emocional
Nivel total de satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,528*
	Sig.(bilateral)		,014
	N	21	21
Coeficiente emocional	Correlación de Pearson	,528*	1
	Sig.(bilateral)	,014	
	N	21	21

Discusión

Dando respuesta al primer objetivo planteado en la presente investigación de identificar los niveles de inteligencia emocional en el personal de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro - Quindío; se evidencia que los colaboradores en la dimensión del componente intrapersonal muestran que a nivel del conocimiento de sí mismo, autoestima, autorrealización e independencia, presentan un nivel adecuado. Por consiguiente, se deduce que los colaboradores logran el reconocimiento de sus propias emociones, teniendo conciencia de ellas, desde una realidad personal; generando aprendizajes para un autocontrol (Dueñas, 2002); reflejándose en su autoestima, fortaleciendo la habilidad de percibirse, aceptarse y respetarse (López et al., 2014). Esforzándose para lograr sus objetivos personales, laborales y alcanzar sus propios potenciales; consiguiendo su independencia con autosuficiencia y libre dependencia emocional de los demás (BarOn, 2006). Se resalta en ellos seguridad, en su nivel más alto; mostrando su destreza para expresar de manera clara y respetuosa lo que sienten y piensan sin herir a sus compañeros o demás personas de su entorno (Ugarriza ,2001).

La inteligencia intrapersonal, es importante en el ámbito laboral, ya que las personas al enfrentarse a este ambiente, compañeros y jefes; deben iniciar con el entendimiento de sí mismo; saber comunicar sus puntos de vista con seguridad, comprender sus necesidades, motivaciones, fortalezas y debilidades; alcanzar un desempeño social más efectivo, evitando así conflictos que afecten su productividad en la organización.

En lo relacionado con la dimensión del componente interpersonal, los colaboradores exhiben un nivel adecuado, es decir logran entender los intereses y motivaciones del otro. En cuanto al manejo de sus relaciones interpersonales, muestran una capacidad adecuada para hacer y mantener amistades, caracterizadas por un afecto satisfactorio; sin embargo; se logró

evidenciar su baja capacidad de empatía lo que hace referencia a habilidades de percibirse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás, a pesar de manejar adecuadas relaciones interpersonales, se les dificulta ponerse en el lugar de la otra persona y ser de manera efectiva comprensivos. En cambio, exhiben una responsabilidad social adecuada; se demuestran a sí mismos como personas que cooperan, contribuyen y son miembro constructivo del grupo social al que pertenecen (Ugarriza ,2001).

Al igual la inteligencia interpersonal, es necesaria desarrollarla para el desempeño laboral; las personas con nivel adecuado de esta inteligencia; sostienen buenas relaciones con sus compañeros y con sus jefes inmediatos; se dan cuenta de sus propias necesidades y la de sus compañeros; asumiendo comportamientos y comunicación asertiva para un bienestar común y un éxito laboral.

Con respecto a la adaptabilidad, como componente de la inteligencia emocional, se puede considerar que el personal muestra una capacidad adecuada para solucionar problemas, flexibilidad para sus decisiones. Emplean herramientas personales y del entorno para elegir la mejor la opción para la resolución de un conflicto efectivamente a nivel personal e interpersonal (BarOn,2006). Así mismo, ellos poseen una habilidad adecuada para evaluar la realidad en forma realista; para valorar la correspondencia entre la experiencia subjetiva como sentimientos y pensamientos y el entorno que es objetivo (López et al.,2014). Esta habilidad, les ayuda de ser necesario a generar cambios para su propio bienestar en lo emocional o en su comportamiento, ser flexibles y renovarse en las soluciones de sus problemas haciendo frente a sus necesidades (Ugarriza ,2001).

Por otro lado, en la dimensión del componente del manejo de tensión / estrés; los colaboradores presentan un nivel adecuado; se les facilita reconocer lo que sienten y regular sus

emociones; manejan sus pensamientos negativos ante situaciones estresantes; actuando en forma positiva. Muestran una inteligencia emocional adecuada para controlar sus emociones negativas, como el enojo y sus reacciones impulsivas. Es decir, como lo expresa BarOn (2006) tienen control efectivo y constructivo de sus emociones.

Al evaluar al personal en la dimensión del componente del estado de ánimo en general, estos muestran un nivel adecuado, se puede observar en ellos adherencia a un sentimiento de satisfacción con la vida y al disfrute de sí mismo y de otros para divertirse y expresar sus sentimientos positivos (Ugarriza ,2001). Además, ven la vida con optimismo, ostentan actitudes positivas incluso en la adversidad (Hernández y Dickinson, 2014).

La adaptabilidad, el manejo de la tensión / estrés, el optimismo y la felicidad como componentes de la inteligencia emocional, son importantes en el campo laboral; estas habilidades ayudan a que los colaboradores busquen alternativas de solución a sus problemáticas de su día a día, a manejar los momentos de tensión y a tomar buenas decisiones, asumir las dificultades con perseverancia. Igualmente, generan motivación para enfocarlos en sus labores y mejorar sus desempeños y reduce las posibilidades de conflictos laborales impactando positivamente en el clima laboral.

A nivel general, se pudo apreciar en los resultados que dichos funcionarios presentan un coeficiente emocional en un nivel promedio, demarcando una inteligencia emocional adecuada. Significando lo anterior, que los colaboradores logran adecuadamente automotivarse, regulan los estados de ánimo, reconocen sus propias emociones (Goleman, 1996, como se citó en Velásquez, 2003).

En lo que corresponde al desarrollo del segundo objetivo de describir los niveles de satisfacción laboral en el personal de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro - Quindío, se encontró:

En relación al factor de las condiciones físicas y/ o materiales, indican una satisfacción regular; es decir los colaboradores perciben que su ambiente laboral locativo no es acorde a sus necesidades, la distribución del ambiente no facilita sus labores diarias.

En cuanto al factor de los beneficios laborales y/ o remunerativos, al igual señalan un nivel de satisfacción regular; el personal no se siente del todo a gusto con su salario, ya que no cubren todas sus necesidades, ni tampoco se sienten a gusto con lo que hacen. Lo anterior no brinda seguridad, confianza y motivación frente al trabajo.

Reflejándose esto en su baja satisfacción frente al factor de las políticas administrativas; en donde se puede inferir la percepción de sensaciones de molestia en cuanto a las normas o reglas de trabajo, les disgusta el horario y muestran desagrado por el poco o nulo reconocimiento de las horas extras. Lo anterior, lleva a sugerir la necesidad de direccionar los procesos y procedimientos en la organización; para permitir una interacción organización- trabajadores adecuada, para el bienestar de la entidad y lo más importante del empleado.

A pesar de que los colaboradores en la dimensión del componente interpersonal, mostraron una capacidad adecuada frente al manejo de sus relaciones interpersonales, muestran una satisfacción regular en el factor de las relaciones sociales, reflejándose falta de empatía con sus compañeros de trabajo; prefiriendo tomar distancia y negando la solidaridad en el grupo de trabajo. Generando la necesidad de que esta situación no incremente la confiabilidad de liderazgo y disminuya la motivación laboral; afectando el compromiso responsable y por ende la productividad o desempeño en la organización.

La satisfacción laboral en cuanto al factor del desarrollo personal sugiere que los colaboradores exponen un nivel regular; dando lugar a deducir que el esfuerzo y la dedicación en su trabajo no alcanza al reconocimiento esperado por ellos y a una superación laboral. Sin embargo, a nivel personal, desde la inteligencia emocional, en la búsqueda de su autorrealización si logran realizar lo que realmente quieren y lo disfrutan; compensando su necesidad del desarrollo personal en el ámbito laboral. Es así como se resalta que el desarrollo personal es un esfuerzo organizado y formalizado que crea trabajadores más capacitados, para enfrentar los problemas laborales y logran progresar (Fernández ,2002).

En el factor de desempeño de tareas, el personal exterioriza un nivel regular; partiendo que, dentro del comportamiento organizacional, se espera que el colaborador realice los objetivos planteados, que cumpla con sus responsabilidades asumidas (Palma, 2004); se evidencia que ellos no logran sentirse útil con las tareas que realizan, no le dan un alto grado de importancia y no se sienten complacidos con sus actividades. Lo anterior se ostenta igualmente en el factor de la relación con la autoridad, con un nivel de satisfacción regular; los colaboradores no perciben unas adecuadas relaciones con sus jefes inmediatos, sienten que sus esfuerzos por parte de ellos no son retribuidos. Es posible que lo anterior se da por la no aceptación de las normas o reglas por parte de los funcionarios; ya que la relación con la autoridad se da desde la política organizacional, el trabajador busca ganarse la confianza de los jefes, bajo el principio de que las normas están para cumplirse (Palma, 2004).

En general, la satisfacción laboral del personal de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro - Quindío se encontró en un nivel regular. Concluyendo que los colaboradores tienen pensamientos, emociones y conductas no muy gratas hacia su trabajo (Robbin y Coulter,1996); una perspectiva no muy favorable, con un grado de concordancia no

adecuada entre las expectativas personales con respecto a sus trabajos, recompensas, relaciones sociales y el estilo gerencial (Morillo,2006). Resaltando lo expresado por Hegney et al., (2006), que la satisfacción laboral es determinada por la interacción entre los trabajadores y las características del ambiente, se puede apreciar que para el personal esta relación no es muy sólida y su entorno laboral no cumple con sus expectativas personales ni profesionales.

Finalizando en la resolución del tercer objetivo, al analizar la correlación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal, se pudo establecer que existe una correlación positiva moderada (0,528). En los resultados se pudo evidenciar que la inteligencia emocional se relaciona moderadamente con la satisfacción laboral.

En contraste con los antecedentes referenciados, en el estudio Araujo y Leal (2007) “Inteligencias emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas en el Estado de Trujillo”; se evidenció como resultado una alta correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, dilucidando que en cuanto más complejo el trabajo, más inteligencia emocional se presenta. Así mismo, en el estudio de Coca (2010), “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 de ventanilla Callao, se reflejó la existencia de una correlación baja positiva entre esas dos variables; resaltando que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral.

Volviendo a los resultados de las correlaciones entre las dimensiones de los componentes de la inteligencia emocional y los factores de la satisfacción laboral de esta investigación, se encontraron unas correlaciones positivas moderadas; entre el factor de desarrollo personal con las dimensiones de los componentes intrapersonal (0,582), estado del ánimo en general (0,673) e interpersonal (0,427); significando que en los colaboradores las habilidades intrapersonales e

interpersonales se relacionan moderadamente en el desarrollo personal y profesional; ya que estas habilidades pueden ayudar a comprender a los otros y a interactuar más fácilmente con los demás, creando espacios laborales acordes a sus expectativas personales y sociales. Sumándose a esto el sentimiento subjetivo por la propia vida y la búsqueda de felicidad conllevan ayudar al desarrollo personal.

Es así como en comparación con el estudio de Yáñez y Arenas, (2010) , sobre “el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general”, demarcó como la satisfacción laboral tiene alta correlación con las relaciones interpersonales que surgen espontáneamente en el entorno laboral y que se mantienen como redes de contacto del individuo; sin embargo, en la presente investigación no es tan evidente este nivel de correlación (positiva moderada), dejando ver claramente en los funcionarios la dificultad del manejo de la empatía, que de alguna manera puede afectar las relaciones interpersonales y por ende su satisfacción laboral.

Esto último, también se consideró en la investigación realizada por Vázquez de la Hoz (2008), “inteligencia emocional en alumnos, docentes y personal administrativo de una universidad privada de Barranquilla”, en donde docentes como en administrativos, las dimensiones más bajas fueron autorregulación emocional y empatía que son pilares para la interacción con otras personas; dejando a este investigador sorprendido por ese hallazgo, ya que por ser una entidad enfocada en servicios, estas habilidades son cruciales para los procesos como organización internos y externos hacia los clientes.

Continuando con el análisis de las correlaciones, el factor de desempeño de tareas se relaciona moderadamente con las dimensiones de los componentes intrapersonal y estado del ánimo en general; significando entonces que el personal posiblemente acceda a sus propios

sentimientos y emociones y reconozcan sus fortalezas y debilidades para guiar sus actividades, a pesar de que no son del todo su agrado, para así alcanzar su desempeño laboral, apoyados con una actitud positiva para tal fin.

Conclusiones

Se logró identificar en cuanto a los niveles de inteligencia emocional en el personal de la administración municipal (alcaldía) del municipio Montenegro – Quindío, un coeficiente emocional grupal en un nivel promedio. Evidenciándose que los funcionarios logran adecuadamente automotivarse, regulan los estados de ánimo, reconocen sus propias emociones, aunque se evidencia dificultad al reconocer las emociones de los demás, en especial dentro del contexto laboral, lo cual se evidencio con un nivel bajo de empatía.

En la dimensión del componente intrapersonal, sobresale en ellos la habilidad de seguridad, mostrando una destreza para expresar de manera clara y respetuosa lo que sienten y piensan sin herir a sus compañeros o personas de su entorno.

En la dimensión del componente interpersonal se aprecia en los colaboradores significativamente una baja habilidad de empatía, percibiendo dificultad para ponerse en el lugar de la otra persona y comprender las emociones de los demás, demarcándose este resultado dentro del contexto laboral, sin embargo, se aprecia un manejo adecuado de las relaciones interpersonales desde el eje personal según los resultados obtenidos desde la variable de inteligencia emocional.

En la dimensión del componente de adaptabilidad se observa en los colaboradores una capacidad adecuada para resolver problemas, flexibilidad en la toma de decisiones, empleando herramientas personales y del entorno para la elección de la mejor opción en la resolución de los conflictos a nivel personal e interpersonal.

En relación con la dimensión del componente de manejo de tensión / estrés los funcionarios manejan sus pensamientos negativos antes situaciones estresantes, actuando en forma positiva, mostrando su habilidad de tolerancia.

Lo que corresponde a la dimensión del componente del estado de ánimo en general los funcionarios se muestran con un nivel de adherencia a sentimientos de satisfacción con la vida ostentando actitudes positivas incluso en la adversidad.

En cuanto a la satisfacción laboral del personal de la administración municipal (alcaldía) del municipio de Montenegro – Quindío, esta se encuentra en un nivel regular, mostrando un juicio valorativo ni muy bueno ni muy malo de satisfacción en sus condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, en las relaciones sociales, en el desarrollo personal, en el desempeño de tareas y en la relación con la autoridad, también muestran una satisfacción baja frente a las políticas administrativas es decir que los funcionarios no logran consolidarse con los lineamientos y normas institucionales, dirigidas a regular la relación de ellos con la organización.

Referente a la correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral se pudo establecer que existe una correlación positiva moderada. Igualmente, entre los factores de desarrollo personal y las dimensiones de los componentes intrapersonal, interpersonal y estado del ánimo en general. Como también entre el factor de desempeño de tareas con las dimensiones intrapersonal y estado del ánimo general. Con lo anterior se pudo inferir que los funcionarios poseen habilidades que se relacionan moderadamente en el desarrollo personal y profesional. Estas habilidades les ayudan a comprender a los otros y a interactuar más fácilmente con los demás, creando espacios laborales acordes a sus expectativas personales y sociales; accediendo a sus propios sentimientos y emociones reconociendo sus fortalezas y debilidades para guiar sus actividades laborales.

Recomendaciones

Realizar programas o capacitaciones que enfatizen el desarrollo de la inteligencia emocional en los funcionarios, con el objetivo de fortalecer los niveles de inteligencia emocional, para ser aplicados en el mejoramiento de su contexto laboral.

Fomentar a través de programas o actividades la inteligencia interpersonal, para desarrollar un nivel mayor de empatía necesaria para consolidar un ambiente laboral óptimo.

Orientar estrategias que permitan definir políticas administrativas adecuadas, y que sean dirigidas al bienestar y desempeño de la organización como entidad pública y que de la misma manera permita a sus funcionarios lograr un nivel alto de satisfacción laboral.

Considerar para futuras investigaciones que se desarrollen en el ámbito organizacional de la función pública y donde se abarquen variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral, un abordaje mayor de participación en cuanto a la muestra.

Se recomienda establecer bases exploratorias para estudios posteriores en el incremento de la productividad laboral abordando las variables de estudio en este trabajo.

Referencias

- Abrajan Castro, M. G, Contreras Padilla J.M. y Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1),105-118.
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D.E, y Surdez Pérez , E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. [Universidad Juárez Autónoma de Tabasco].
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alarcón Henríquez, N., Ganga Contreras, F., Pedraja Rejas, L. y Monteverde Sanchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Revista biomedica revisada por pares Medwave*;20(4)
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
- Alcaldía de Montenegro, 2. (2020). *Nuestro municipio*. Montenegro. <http://www.montenegro-quindio.gov.co/>
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002
- Alonso, A. (2016). Autorrealización. *Psyciencia*. <https://www.psyciencia.com/definicion-la-semana-autorrealizacion/>
- Anyarín, T. (1998). *Inteligencia emocional*.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8995/Tesis_59491.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Araujo , M C., y Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en en las instituciones de educación superior públicas en el Estado de Trujillo. *Revista electronica arbitrada del centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*.4(2)
<http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/442>
- Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar? *Revista de la Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*. 35(134) 97 -103
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082011000100009
- Arias Montoya , L., Portilla de Arias, L.M., y Villa Montoya, C. L.(2008). *El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual*. Scientia Et Technica, XIV (40),117-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920454022>
- Aristizábal Bedoya, D. y Mejía González , C., y Quiroz González, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y sentidos Universidad Catololica de Pereira*. (17).
<https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82>
- BarOn, R. (1997) *The BarOn Emotional Quotient Inventory(EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-health Systems
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2332/233216360007>
- BarOn, R. (2006). The BarOn model of emotional-social intelligence (ESI) *Psicothema* 2006. (Vol. 18). <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3271>
- Bermúdez, Ma P., Teva Álvarez I, y Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico *Universitas Psychologica*, vol. 2, núm. 1, 27-32. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64720105.pdf>

- Borman, W.C, Penner, L.A, Allen, T.D, y Motowidlo, S.J (2001). Predictores de personalidad del desempeño de la ciudadanía. *Revista Internacional de selección y evaluación* (9) 52-69
- Brockert, S. y Braun, G. (1997). *Los test de la inteligencia emocional*. RobinBook.
https://docs.google.com/document/d/1OQLvcgUuHUgfMRMYHvTu7SKSrLiMo_USs8uF00_m3k/edit
- Calderón Hernández G. (2004). Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia. *Cuadernos de administración Bogotá*, 17(28),71-90. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v17n28/v17n28a04.pdf>
- Camona Fuentes, P. y Rosas Reyes, R. E (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Lider*, 19(31),107-118.
<http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>
- Castillo Peña, M.C. , Sanclemente Guerrero, Ma S. y Uribe Garner, C. (2010). *Influencia de la inteligencia emocional en la enseñanza, aprendizaje y evaluación de las ciencias naturales*. [Tesis de maestria ,Universidad del Valle]. <http://hdl.handle.net/10893/10161>
- Charaja Incacutipa, Y.M. y Mamani Gamarra, J. (2014). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno. Comunicación*. 5(1), 05-13
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es
- Chiavenato, I. (2000). *El Talento Humano*. McGraw Hill.
- Coca Guadalupe K. T (2010). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla – Callao* [Tesis grado académico, Universidad San Ignacio de Loyola].

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010_Coca_Inteligencia%20emocional%20y%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%204%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf

Cuadra Peralta, A., Veloso Besio, C., Moya Rubio, Y, Reyes Atabales, L. y Vilca Salinas, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud y Sociedad*, 1(2),101-112.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4397/439742463004>

Desarrollo personal. (16 de mayo de 2021). En Wikipedia, La enciclopedia libre.

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Desarrollo_personal&oldid=135573205.

De la Villa Moral Jiménez M. y Ganzo Salamanca, S., (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1),18-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

Díaz Fúnez, P.A, Pecino, V., y Mañas, M.A. (2016). Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: *Revista de Psicología* 34(2), 1-26.

<https://doi.org/10.18800/psico.201602.007>

Dueñas Buey, Ma. L. (2002). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XXI*, (5), 77- 96.

<http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/384>

Duque Ramirez , A.F, Castaño Benjumea, J.C, y Portilla de Arias, L. M. (2010). Valor percibido por el empleado en la organización moderna (Caso Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P..*Scientia Et Technica*, 1(44), 150-154.

<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/1801>

- Duque Naranjo L.C. (2016). *La función de la inteligencia emocional en los procesos pedagógicos y la construcción de comunidad en el colectivo Tierra de Sueños* [Trabajo de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. <http://hdl.handle.net/10983/13890>
- Escalante Tito, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/983>
- Fernández Losa, F. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión Universidad de la Rioja*, 2(1), 65-90. <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Fragoso Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en la educación superior, ¿Un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de educación superior*, 6 (16), 110-125.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287215000074>
- Foronda Zapata, F. J. (2018). *La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional* [Tesis especialización, Universidad de Antioquia]
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_AdaptabilidadOrganizacionesRevision.pdf
- Gallardo Vergara, R. (2006). *Naturaleza del Estado de Ánimo. Revista Chilena de Neuropsicología*, 1(1), 29-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179317886004>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional*. Bantman.
- Goleman, D. (2009). *Inteligencia ecologica*. Vergara.

Gómez, C., y Gutierrez, S. (2005). *Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por los gerentes exitosos de Venezuela*. [Trabajo de grado, Universidad Católica Andrés Bello].

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>

González Ramírez M.T., Landero Hernández R., y Quezada Berumen L. M. Escala de tolerancia al estrés: propiedades psicométricas en muestra mexicana y relación con estrés percibido y edad. Elsevier. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-avance-resumen-escala-tolerancia-al-estres-propiedades->

[S113479371930048X#:~:text=La%20tolerancia%20al%20estr%C3%A9s%20se,cl%C3%ADnicas%2C%20entre%20ellas%20la%20edad.](https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-avance-resumen-escala-tolerancia-al-estres-propiedades-S113479371930048X#:~:text=La%20tolerancia%20al%20estr%C3%A9s%20se,cl%C3%ADnicas%2C%20entre%20ellas%20la%20edad.)

Hegney, D., Ashley Plank, V. P. (2006). Valores laborales extrínsecos e intrínsecos: su impacto en la satisfacción laboral en la enfermería. *Pubmed.gov*, 14(4), 271-81.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16629841/>

Hernández, Sampieri, R., Fernández Callado, C y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Hernández Vargas, C. I., y Dickinson Bannaack, M. E. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación en Educación Médica*, 3 (11), 155-160.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n11/v3n11a6.pdf>

Isaza Zapata, G.Ma.y Calle Piedrahita, J. S. (2016). Un acercamiento a la comprensión del perfil de la Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), 331-345. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a23.pdf>

Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill.

Lee, X., Yang, B., y Li, W. (2017). Los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo y su relación con la intención de baja laboral: tamando a los emplaados que inician su carrera como ejemplo. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707.

<https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>

López Cordoba, A J., Guerrero Narváez, A. M., Gómez López, C. M., Escudero, J., y Ramírez Arias , P. E. (2017). *Clima y satisfacción laboral en los empleados de la corporación Mi IPS de Santa Rosa de Cabal, Risaralda y Chinchiná, Caldas*. [Trabajo de grado especilailización, Universidad Católica de Manizales].

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/1950>

López Zafra, E., Pulido, M., y Berrios, P. (2014). Adaptación y validación al español del EQ-i (Short Form) en universitarios. *Boletín de Psicología*, (10), 21-36.

<https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-2.pdf>

López Munguía, O. (2008). *La Inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios*. [Trabajo de maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/615/Lopez_mo.pdf?sequence=1

Mamani Ruiz, T. H. (2017). Caracterización de la adaptabilidad mediante el análisis multivariado y su valor como predictor del rendimiento académico. *Educación Superior*, 3(1), 68-75. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-82832017000200008&lng=es&tlng=es.

Mamami Avendaño, Y. M. y Cáceres Lopéz, J. (2019) *Desempeño laboral: una revisión teórica*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión].

<https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

Mayer, J. D, y Salovey, P. (1997). ¿Que es la inteligencia emocional? *Development and Emotional Intelligence: Implications for Educator.*, 3-34.

<https://psycnet.apa.org/record/1997-08644-001>

Ministerio del interior. (2011). *Código de ética*. Bogotá.

https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/codigo_de_etica3993.pdf

Morillo Mronta, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico. *Revista Universitaria de Investigación*, 7 (1), 43-57.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=410/41070104>

Naranjo Herrera, C. G, y Parra Sanchez, J.H. (2016). *Capital intelectual y resultados organizativos: análisis en un conjunto de empresas del eje cafetero colombiano*. [Trabajo maestria, Universidad Autónoma de Manizales].

<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/handle/11182/574>

Osorio, J E., y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13 (1), 81-90. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

Palma Carrillo, S. (2004). *Escala Clima Laboral* (1 ed.).CL - SPC.

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Palma Carrillo, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción* (Vol. 13).

Materiales. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>

- Pereira Samayoa, S. V. (2012). *"Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral"* (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuerta S.A. de la ciudad de Quetzaltenango). [Tesis,Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Posada Sanín, J.A, y Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*. 13(1)
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=647/64730432009>
- Pujol Cols, L.J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quintero Angel, L. J., y López Padilla, C. M. (2015). *Panorama de la satisfacción laboral en las EF del sector turístico hotelero en el eje cafetero*. [Tesis Maestría,Universidad de Manizales]. <https://docplayer.es/84634772-Panorama-de-la-satisfaccion-laboral-en-las-ef-del-sector-turistico-hotelero-en-el-eje-cafetero-presentado-por-linda-johana-quintero-angel.html>
- Ramírez Zuluaga, D. A, y Giraldo Higueta, E. (2016). *El entrenamiento en inteligencia emocional como base para disminuir los niveles de estrés laboral*. [Trabajo especialización,Universidad de San Buenaventura].
http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3369/1/Entrenamiento_Inteligencia_Emocional_Ramirez_2016.pdf

Radrikan, M. (2005). Metodología de la Investigación. Módulo 4 variables;

https://www.ust.cl/html/cree/asignaturas/material_profesor/material_met_trabajo_intelectual/clase4.pdf

Rivera Emir, Pons, J. I., Rosario Hernández, E., y Ortiz, N. (2008). Traducción y adaptación para

la población puertorriqueña del Inventario BarOn de Cociente Emocional (BarOn EQ-i):

Análisis de propiedades psicométricas. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, (19), 148-

182. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rep/v19/v19a07.pdf>

Rodríguez, D., Núñez, L., y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral

universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y*

Postgrado, 25(1), 63-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=658/65822264004>

Rodríguez del Alba, U., y Suárez Colorado, Y. (2012). *Relación entre inteligencia emocional,*

depresión y rendimiento académico de estudiantes de psicología. [Universidad Simón

Bolívar. Barranquilla]

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1881/1797>

Rojas M, S. E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los*

usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia.

[Trabajo de grado para psicología, Corporación Universitaria Lasallista].

http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia_emocional_empleados_HospitalGermanVelezGutierrez.pdf

Rojas de Escalona, B. (2010). Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del

pensamiento creativo. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 11(1), 117-125.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41021794008>

- Robbins, S; y Coulter, M. (1996), Administración. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Salovey, P., y Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence* (Vol. 9). Imagination, Cognition, and Personality. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sánchez Sellero, M. C., Sánchez Sellero, P., Cruz Gonzalez, M. M., y Sánchez Sellero, F.J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5),537-547. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1551/155131802006>
- Silva Abanto, K. M., Pérez Albitrez, J. A. (2017) *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. [Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego] <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2327>
- Suárez P. I. y Mendoza, B. (2008). Desarrollo de la inteligencia emocional y de la capacidad para establecer relaciones interpersonales e intrapersonales. *Laurus*,14 (27), 76-95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=761/76111892005>
- Trujillo Flores, M.M., y Rivas Tovar, L.A (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVADOR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802502>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129-160 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147118178005>

Universidad Antonio Nariño. (2020). Grupos y líneas de investigación

<http://investigacion.uan.edu.co/grupo-de-investigacion-conciencia-lineas-de-investigacion>

Universidad Antonio Nariño. (2019). Guía de elaboración y sustentación trabajo de grado p.6

Vallejo Trujillo , L. S. (2-4 octubre 2013). *La inteligencia emocional como parte del actuar en la*

alta dirección de la ciudad de Manizales.[artículo]. XVIII Congreso Internacional de contaduría admistración e informatica,Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

México. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.19.pdf>

Vázquez de la Hoz, F. (2008). Inteligencia emocional en alumnos, docentes y personal

administrativo de una universidad privada de Barranquilla. *Psicogente, 11(20), 164- 181.*

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2698/2724>

Velásquez Centeno, C. M. (2003). Inteligencia emocional y autoestima en estudiantes de la

ciudad de Lima Metropolitana con y sin participación en actos violentos. *Revista de*

Investigación en Psicología, 6 (2), 153-166. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5166>

Velosa Sandoval, M. (2014). *La inteligencia intrapersonal y su influencia en la producción*

textual reflexiva [Tesis maestría, Tecnológico de Monterrey].

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/627970/MillerVelosaSandoval.pdf?sequence=1>

Xiloj Garcia, J. (s.f). Felicidad desde el Punto de Vista Filosófico

<https://filosofia9888.wordpress.com/la-felicidad/>

Yáñez Gallardo, R., Arenas Carmona, M. y Ripoll Novales, M (2010). El impacto de las

relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit 16(2), 193-202.*

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Zarate Torres, R., y Marviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de administración, Universidad del valle*, 28,(47) 91-104. ,<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225025086008>

Zayas Agueño , P. M. , Báez Santana, R. A. , Zayas Feria, J., y Hernández Lobaina, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 35-51
<https://doi.org/10.18359/rfce.1606>

Apéndices

Apéndice A. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL TRABAJO DE GRADO “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE MONTENEGRO – QUINDIO”.

Fecha: _____

Yo, _____ identificado con CC

No. _____, en mi calidad de empleado/contratista de la alcaldía del municipio de Montenegro, con teléfono _____ y correo electrónico,

manifiesto que he sido informado del proyecto de grado que la estudiante Viviana Marcela Restrepo Ramírez de X semestre del programa de Psicología de la Universidad Antonio Nariño sede Armenia, va a realizar y que tengo conocimiento de los objetivos y fases del mismo.

Fui informado y comprendo las molestias que se pueden generar de la realización de estos procedimientos. Así mismo, manifiesto haber obtenido respuesta a todos mis interrogantes y dudas. Se me explicó que no existen procedimientos diferentes a la realización de dos (2) cuestionarios; estoy informado que la participación en este ejercicio de investigación es libre y voluntaria y puedo desistir de el en cualquier momento, sin consecuencia alguna; al igual que solicitar información adicional de los avances de la investigación.

Conozco los objetivos generales y específicos del ejercicio de investigación descritos a continuación:

Objetivo General

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de la administración municipal de Montenegro Quindío.

Objetivos Específicos

Identificar los niveles de la inteligencia emocional en el personal de la Administración Municipal de Montenegro Quindío.

Describir los niveles de satisfacción laboral en el personal de la Administración Municipal de Montenegro Quindío.

Analizar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de la Administración Municipal de Montenegro Quindío.

Que los procedimientos a realizarse serán: Aplicación de dos (2) instrumentos el primero es el inventario EQ-i de BarOn (1980) que mide la inteligencia emocional. El segundo será la escala SL/SPC de satisfacción laboral de Sonia Palma (1999), que mide el nivel de satisfacción laboral. Así mismo, entiendo que los datos aquí consignados son confidenciales y que sólo serán publicados para efectos académicos y bajo mi expresa autorización como participante de la investigación. Acepto por lo tanto participar en el estudio mencionado.

Firma: _____

Nombre (s) Apellido (s)
Participante
C.C.

Firma: _____

Viviana Marcela Restrepo Ramírez
Nombre (s) Apellido (s)
Investigadora
C.C. 1097730840

Apéndice B. Inventario De Inteligencia Emocional

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de usted mismo(a). Para ello, debe indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

Instrucciones

Lea cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea el caso.

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notara que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a como es usted. **NO** como le

gustaría ser, **NO** como le gustaría que otros lo vieran. **NO** hay límite, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a **TODAS** las oraciones.

Hoja de respuestas.

Ítem	Enunciado	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es difícil para mí disfrutar de la vida.	5	4	3	2	1
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	5	4	3	2	1
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13	Tengo problema para controlarme cuando me enojo.	5	4	3	2	1
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	5	4	3	2	1
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír.	5	4	3	2	1
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	5	4	3	2	1
19	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	5	4	3	2	1
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).	5	4	3	2	1
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	5	4	3	2	1
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	5	4	3	2	1
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	5	4	3	2	1
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	5	4	3	2	1
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	5	4	3	2	1

29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	5	4	3	2	1
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	5	4	3	2	1
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	5	4	3	2	1
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender como me siento.	5	4	3	2	1
36	He logrado muy poco en los últimos años.	5	4	3	2	1
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.	5	4	3	2	1
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	5	4	3	2	1
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	5	4	3	2	1
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	5	4	3	2	1
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	5	4	3	2	1
49	No puedo soportar el estrés.	5	4	3	2	1
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	5	4	3	2	1
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	5	4	3	2	1
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	5	4	3	2	1
54	Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	5	4	3	2	1
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	5	4	3	2	1
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	5	4	3	2	1
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5

64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	5	4	3	2	1
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	5	4	3	2	1
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.	5	4	3	2	1
69	Me es difícil llevarme con los demás.	5	4	3	2	1
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	5	4	3	2	1
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	5	4	3	2	1
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	5	4	3	2	1
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	5	4	3	2	1
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	5	4	3	2	1
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	5	4	3	2	1
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	5	4	3	2	1
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91	No estoy contento(a) con mi vida.	5	4	3	2	1
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	5	4	3	2	1
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	5	4	3	2	1
94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar.	5	4	3	2	1

98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	5	4	3	2	1
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	5	4	3	2	1
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	5	4	3	2	1
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	5	4	3	2	1
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	5	4	3	2	1
117	Tengo mal carácter.	5	4	3	2	1
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	5	4	3	2	1
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	5	4	3	2	1
122	Me pongo ansioso(a).	5	4	3	2	1
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	5	4	3	2	1
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	5	4	3	2	1
127	Me es difícil ser realista.	5	4	3	2	1
128	No mantengo relación con mis amistades.	5	4	3	2	1
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	5	4	3	2	1

131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	5	4	3	2	1
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	5	4	3	2	1
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por la participación y colaboración en este trabajo de grado.

Apéndice C. Inventario De Satisfacción Laboral**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO**
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

Totalmente de acuerdo: TA

De acuerdo: A

Indeciso: I

En desacuerdo: D

Totalmente en desacuerdo: TD

Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Hoja de respuestas.

Ítem	Enunciado	Puntuación				
		TA (Totalmente de Acuerdo)	A (De Acuerdo)	I (Indeciso)	D (En Desacuerdo)	TD (Totalmente de Desacuerdo)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es formal.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefes (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Muchas gracias por la participación y colaboración en este trabajo de grado.

Apéndice D. Solicitud de permiso Alcaldía de Montenegro



Armenia, diciembre 7 de 2020

Doctor
Daniel Mauricio Restrepo Izquierdo
 Alcalde municipal
 Montenegro

Asunto: Solicitud permiso para consecución información con fines investigativos

Doctor Restrepo reciba un cordial saludo,

En este momento la estudiante de psicología, Viviana Marcela Restrepo Ramírez, está próxima a iniciar proceso de recolección de datos dentro de la investigación "Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Personal de la Administración Municipal de Montenegro Quindío". Para lograr la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos, debe aplicar los instrumentos: el inventario de Inteligencia emocional de Bar-On (BEO- i) y la escala de satisfacción laboral (SL SPC). Por tal motivo, me dirijo a usted para solicitar sea permitido el acceso a los funcionarios para la aplicación de dichos instrumentos.

Ya usted determinará la manera de aplicación que considere más pertinente y adecuada para esta población. Es de anotar, que la información recolectada tendrá fines netamente académicos y los resultados del estudio serán entregados a la administración municipal. De igual manera se asegura la inocuidad en la información suministrada y se solicitará firma de consentimiento informado antes de la aplicación de los instrumentos.

Si su respuesta es positiva procederemos al envío de los instrumentos para su conocimiento previo.

Agradezco su atención,


Sandra Milena Valencia Restrepo
 Coordinadora Académica
 Psicología Armenia

9/02/2021
 9:28 AM
 Despuento.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Apéndice E. Aceptación de permiso Alcaldía de Montenegro



	MONTENEGRO QUINDIO ALCALDIA MUNICIPAL NIT. 890.000.858-1	Código: FO-GD-24
		Versión: 2
		Fecha Elaboración: 03/05/2016
		Fecha Aprobación: 02/01/2020
		Página: 1 de 1

A-GA-FE-029

Montenegro, febrero 22 de 2021

Señora
 Sandra Milena Valencia Restrepo
 Coordinadora Académica Psicología
 Correo electrónico: vrestrepo10@uan.edu.co

Asunto: Respuesta Permiso

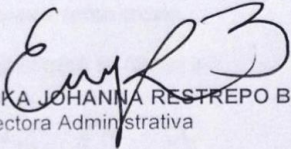
De acuerdo a la solicitud radicada el día 18 de febrero de 2021 bajo el número de correspondencia 2021RE658, me permito dar respuesta en los siguientes términos:

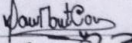
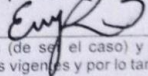
La Dirección Administrativa otorga el permiso para el ingreso de los funcionarios que van a aplicar los instrumentos (BEQ – i) y (SL SPC), no obstante, es de aclarar que esta dependencia no puede dar consentimiento de cuáles y cuántos son los funcionarios van a realizar dichas encuestas.

De acuerdo a lo anterior, dichos consentimientos deben ser recolectados por las personas a cargo de aplicar los instrumentos.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente,


ERIKA JOHANNA RESTREPO BETANCURTH
 Directora Administrativa

Proyectó	Laura Natalia Cardona Valencia-Contratista Dirección Administrativa	
Revisó y Aprobó	Erika Johanna Restrepo Betancurth-Directora Administrativa	
Los arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y soportes (de ser el caso) y lo encontramos ajustados en términos técnicos y administrativos; así como las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la correspondiente firma.		



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co
 www.montenegro-quindio.gov.co - Tel: +57 (6) 7535262 Fax +57 (6) 7535835 - Línea gratuita 018006961100



Apéndice F. Opinión Alcaldía de Montenegro



	MONTENEGRO QUINDIO ALCALDIA MUNICIPAL NIT. 890.000.858-1	Código: FO-GD-24		
		Versión: 3		
		Fecha Elaboración: 03/06/2016		
		Fecha Aprobación: 16/02/2021		
		Página: 1	de	1

Montenegro-Q, abril 09 de 2021

Señora

VIVIANA MARCELA RESTREPO RAMIREZ

Estudiante de psicología de X Semestre
 Universidad Antonio Nariño
 Sede Armenia

Asunto: Opinión Encuesta Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional

La Administración Municipal de Montenegro-Quindío a través de la presente expresa su agradecimiento por ser la entidad escogida para la aplicación de las encuestas de satisfacción laboral e inteligencia emocional dentro del proyecto de grado de la estudiante de psicología Viviana Marcela Restrepo Ramírez, ya que con ello incentiva a que su equipo de trabajo genere un ambiente laboral adecuado y así poder ejecutar las actividades diarias de la Administración de una forma óptima y eficiente, esperamos que los resultados obtenidos sean de gran ayuda para que se forme una profesional íntegra y cabal.

Para nosotros como entidad pública los resultados recibidos permitirán un análisis de como se encuentra desde el ámbito psicológico el talento humano de la administración, logrando así tomar decisiones certeras para aprovechar al 100% las capacidades de nuestros colaboradores, además de encontrar soluciones asertivas para lograr un espacio laboral agradable para los trabajadores y un lugar con grato para toda la Comunidad Montenegrina.

Muchas gracias por la aplicación de las encuestas.

Atentamente

MARGARITA GUTIÉRREZ VARGAS
DIRECTORA ADMINISTRATIVA



C.A.M. Cra 6 Calle 17 esquina Montenegro, Quindío - Código postal 633001 - contactenos@montenegro-quindio.gov.co
 www.montenegro-quindio.gov.co - Teléfono Celular Despacho Alcalde: 321 513 44 08



SC-CER43984