RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Leidy Dayana Mejía Monsalve Laura Alejandra Castiblanco Amara
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Esp. Angie Paola Delgado Quintero
TÍTULO DE LA TESIS	Análisis del impacto de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los asesores del área de Servicio al Cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá
TITULO EN INGLES	Analysis of the impact of emotional intelligence and job satisfaction on Customer Service Advisors at Softtek in Bogotá

RESUMEN
(70 palabras)

El presente trabajo de grado responde a ¿Cuál es el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de Servicio al Cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá?, esto a través del análisis del impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores. Para ello, primero se identificó el nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, luego se determinó la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral y finalmente, se propuso una estrategia de seguimiento al impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de Servicio al Cliente.

RESUMEN EN INGLES

This thesis addresses the question: What is the impact of emotional intelligence on the job satisfaction of Customer Service Advisors at Softtek, a company located in Bogotá? This is done by analyzing the impact of emotional intelligence on the advisors' job satisfaction. To this end, the level of impact of emotional intelligence on job satisfaction was first identified, then the relationship between emotional intelligence and job satisfaction and job performance was determined, and finally, a strategy for monitoring the impact of emotional intelligence on the job satisfaction of Customer Service Advisors was proposed.

PALABRAS CLAVES	Satisfacción laboral, inteligencia emocional, trabajo emocional.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Job satisfaction, emotional intelligence, emotional labor.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 115	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Análisis del impacto de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los asesores del área de Servicio al Cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá

Leidy Dayana Mejía Monsalve

Laura Alejandra Castiblanco Amara

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

Esp. Angie Paola Delgado Quintero

30 de mayo de 2024

Índice

Capítulo 1. Análisis del impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los asesores del área de Servicio al Cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá 10

1.1 Planteamiento del Problema 10

1.2 Formulación del Problema 13

1.3 Objetivos 13

1.3.1 Objetivo General 13

1.3.2 Objetivos Específicos 13

1.4 Justificación 14

1.5 Delimitaciones 18

1.5.1 Geográfica 18

1.5.2 Temporal 18

1.5.3 Conceptual 19

1.5.4 Operativa 19

Capítulo 2. Marco referencial 20

2.1 Marco Histórico 20

2.2 Marco Contextual 24

2.2.1 Empresa Softtek 24

2.3 Marco Conceptual 25

2.3.1 Gestión empresarial 25

2.3.2 Desempeño Laboral 26

2.3.3 Inteligencia emocional 26

2.3.4 Satisfacción laboral 27

2.4 Marco Teórico 28

2.5 Marco Legal 32

2.5.1 Constitución política de Colombia 32

2.5.2 Proyecto de Ley Número 438 de 2021 del Senado 33

2.5.3 Código sustantivo del trabajo 33

Capítulo 3. Diseño metodológico 34

3.1 Tipo de investigación 34

3.2 Población y muestra 34

3.2.1 Población 34

3.2.2 Muestra 34

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos 35

3.4 Análisis de información 35

4. Resultados 37

4.1 Identificación del nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de

Bogotá 37

4.1.1 Escala de Inteligencia Emociona [EIE] 41

4.1.2 Escala de Trabajo Emocional [TREMO] 61

4.1.3 Nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores 81

4.2 Determinación de la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral en los asesores del área de servicio al cliente 97

4.2.1 Relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral 100

4.3 Propuesta de una estrategia de seguimiento al impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá 102

5. Conclusiones 104

6. Recomendaciones 106

Referencias 107

Apéndices 112

Apéndice A. Instrumento Inteligencia Emocional 112

Apéndice B. Instrumento Satisfacción Laboral 114

Lista de Tablas

Tabla 1 Marco Histórico 20

Tabla 2 Continuación Tabla 1, Marco Histórico.....21

Tabla 3 Continuación Tabla 1, Marco Histórico.....22

Tabla 4 Continuación Tabla 1, Marco Histórico.....23

Tabla 5 Marco Teórico.....28

Tabla 6 Continuación Tabla 5. Marco teórico.....29

Tabla 7 Continuación Tabla 5. Marco teórico.....30

Tabla 8 Continuación Tabla 5. Marco teórico.....31

Tabla 9 Continuación Tabla 5. Marco Teórico 32

Tabla 10 Valores de la Escala de Inteligencia Emocional 60

Tabla 11 Valores de la Escala de Trabajo Emocional.....80

Tabla 12 TREMO-Categorías 80

Tabla 13 Sumatoria de los ítems de cada una de las escalas aplicadas.....101

Lista de Figuras

Figura 1 Valores corporativos de la empresa Softtek 25

Figura 2 Género 37

Figura 3 Edades.....38

Figura 4 Nivel Educativo 38

Figura 5 Tiempo en la empresa.....39

Figura 6 Estado Civil 40

Figura 7 Personas a cargo.....40

Figura 8 EIE-Conciencia-Ítem 1 42

Figura 9 EIE-Conciencia-Ítem 6 43

Figura 10 EIE-Conciencia-Ítem 11 44

Figura 11 EIE-Conciencia-Ítem 16 45

Figura 12 EIE-Conciencia-Ítem 21 45

Figura 13 EIE-Control-Ítem 2 46

Figura 14 EIE-Control-Ítem 7 47

Figura 15 EIE-Control-Ítem 12 47

Figura 16 EIE-Control-Ítem 17 48

Figura 17 EIE-Control-Ítem 22 49

Figura 18 EIE-Empatía-Ítem 3 50

Figura 19 EIE-Empatía-Ítem 8 50

Figura 20 EIE-Empatía-Ítem 13 51

Figura 21 EIE-Empatía-Ítem 18 52

Figura 22 EIE-Empatía-Ítem 23 52

Figura 23 EIE-Motivación-Ítem 4.....53
Figura 24 EIE-Motivación-Ítem 9.....54
Figura 25 EIE-Motivación-Ítem 14.....54
Figura 26 EIE-Motivación-Ítem 19.....55
Figura 27 EIE-Motivación-Ítem 24.....55
Figura 28 EIE-Habilidades Sociales-Ítem 5.....56
Figura 29 EIE-Habilidades Sociales-Ítem 10.....57
Figura 30 EIE-Habilidades Sociales-Ítem 15.....57
Figura 31 EIE-Habilidades Sociales-Ítem 20.....58
Figura 32 EIE-Habilidades Sociales-Ítem 25.....59
Figura 33 EIE-Categorías.....60
Figura 34 TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 1.....61
Figura 35 TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 6.....62
Figura 36 TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 11.....63
Figura 37 TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 16.....63
Figura 38 TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 21.....64
Figura 39 TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 25.....65
Figura 40 TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 2.....66
Figura 41 TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 7.....67
Figura 42 TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 12.....68
Figura 43 TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 17.....68
Figura 44 TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 22.....69
Figura 45 TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 3.....70

Figura 46 TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 8 70
Figura 47 TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 13 71
Figura 48 TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 18 71
Figura 49 TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 23 72
Figura 50 TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 26 72
Figura 51 TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 4 73
Figura 52 TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 9 74
Figura 53 TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 14 74
Figura 54 TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 19 75
Figura 55 TREMO-Disonancia emocional -Ítem 5 76
Figura 56 TREMO-Disonancia emocional -Ítem 10 76
Figura 57 TREMO-Disonancia emocional -Ítem 15 77
Figura 58 TREMO-Disonancia emocional -Ítem 20 78
Figura 59 TREMO-Disonancia emocional -Ítem 24 78
Figura 60 TREMO-Disonancia emocional -Ítem 27 79
Figura 61 Escala de satisfacción laboral – Ítem 1 81
Figura 62 Escala de satisfacción laboral – Ítem 2 82
Figura 63 Escala de satisfacción laboral – Ítem 3 83
Figura 64 Escala de satisfacción laboral – Ítem 4 83
Figura 65 Escala de satisfacción laboral – Ítem 5 84
Figura 66 Escala de satisfacción laboral – Ítem 6 85
Figura 67 Escala de satisfacción laboral – Ítem 7 85
Figura 68 Escala de satisfacción laboral – Ítem 8 86

Figura 69 Escala de satisfacción laboral – Ítem 9 87

Figura 70 Escala de satisfacción laboral – Ítem 10 87

Figura 71 Escala de satisfacción laboral – Ítem 11 88

Figura 72 Escala de satisfacción laboral – Ítem 12 89

Figura 73 Escala de satisfacción laboral – Ítem 13 89

Figura 74 Escala de satisfacción laboral – Ítem 14 90

Figura 75 Escala de satisfacción laboral – Ítem 15 91

Figura 76 Escala de satisfacción laboral – Ítem 16 91

Figura 77 Escala de satisfacción laboral – Ítem 17 92

Figura 78 Escala de satisfacción laboral – Ítem 18 93

Figura 79 Escala de satisfacción laboral – Ítem 19 93

Figura 80 Escala de satisfacción laboral – Ítem 20 94

Figura 81 Escala de satisfacción laboral – Ítem 21 95

Figura 82 Escala de satisfacción laboral – Ítem 22 95

Figura 83 Escala de satisfacción laboral – Ítem 23 96

Figura 84 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Softtek 98

Figura 85 Nivel de Inteligencia emocional en el trabajador 99

Figura 86 Nivel de Trabajo Emocional 100

Figura 87 Relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral 101

Figura 88 Ejemplos de folletos informativos 103

Capítulo 1. Análisis del impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los asesores del área de Servicio al Cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá

1.1 Planteamiento del Problema

Para abordar el planteamiento del problema, se considera importante considerar las definiciones generales de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Bello, et al., (2010) define la inteligencia emocional como la contribución de las emociones a la solución de problemas de forma inteligente, siendo consciente de las capacidades y debilidades que tiene la persona, y su vez el de los demás; contribuyendo así las relaciones interpersonales en todos los niveles y áres de la vida. Por su parte, González, et al., (2011) definen la satisfacción laboral como el estado placentero o positivo en que un individuo se encuentra en el momento en que vive la experienca laboral, generando la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca.

Ahora bien, a medida que pasan los años, Martins (2023) afirma que la inteligencia emocional ha tomado gran importancia en las empresas a nivel mundial, ya que la satisfacción laboral se puede medir a través de qué tan inteligente emocionalmente es el trabajador y que tan alto es su coeficiente intelectual. Ahora bien, muchos de los factores que propician una insatisfacción laboral en el trabajador, se debe a la falta de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social, pues las relaciones personales e interpersonales de los trabajadores dentro y fuera de la empresa repercuten en la satisfacción de los clientes y cumplimiento de las metas de la empresa. (Martins, 2023)

De la Torre (2019) identificó que las personas que tuvieron las mejores notas y resultados durante su proceso educativo en Perú, no siempre son las que tiene mayor éxito en su vida laboral, para la investigadora, este suceso se debe a que no han aprendido a canalizar sus emociones y a que en los puestos de trabajo en que laboran, se presentan situaciones que los estresa y que, por ende, disminuye su satisfacción laboral.

También identificó que dentro de la empresa, los trabajadores tenían una relación no directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; esto debido a que cada uno de ellos mantenían una vida privada la cual también afectaba a las actitudes que ellos presentaban en sus horarios laborales; así mismo, halló qué el clima organizacional afecta directamente a la satisfacción laboral del trabajador, pero que, a su vez, la inteligencia emocional les brinda herramientas que de saberse manejar, pueden mejorar la satisfacción en ellos. (De la Torre, 2019)

Por su parte, Moral y Ganzo (2016), descubrieron que la inteligencia emocional emite un fuerte impacto en el desarrollo personal y profesional de las personas españolas. En sus hallazgos, determinaron que la dedicación profesional o el tiempo que el trabajador ejerce su actividad, se ve reflejada en el nivel de inteligencia emocional que este expresa.

En el caso de Colombia, la relación entre inteligencia emocional y trabajo emocional se refleja en el desempeño o rendimiento que el trabajador demuestra en la empresa. Por ello, López (2016) teoriza que la regulación de las emociones tiene una función característica y principal en cada trabajador: dominar óptimamente los impulsos. Para ella, si el impulso

emocional se aprende a controlar, la satisfacción laboral directamente se regula a factores positivos. Ella, según Martínez (2001), afirma que la inteligencia emocional y el trabajo emocional, deben ser temas de suma importancia para las empresas, pues estos, están altamente relacionados con la ventaja que la empresa tendrá frente la competencia y a la productividad que su trabajador tendrá. (López, 2016)

Por otra parte, De la Cruz (2020) afirma que la inteligencia emocional ejerce influencia (positiva o negativa), en la satisfacción laboral de los trabajdores de una organización; logró determinar que el poder tener la capacidad de comprende los sentimientos propios y el de los demás, crea en el trabajador una actitud positiva y adecuada según sea la situación que enfrenta en su día a día. Para la autora, la satisfacción laboral es un concepto que debe ser ampliamente estudiado, pues este, tiene desde una mirada dimensional, aspectos como el ambiente laboral, el ambiente físico, la supervisión, la participación, y otros más.

Este tipo de investigaciones son pertinentes para el planteamiento del problema en la medida en que evidencian la posibilidad de existir una problemática dentro de las organizaciones, si no se analiza el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral. (Moral & Ganzo, 2016) En suma, algunos de los factores importantes es que la satisfacción del personal de trabajo es sinónimo de satisfacción del cliente, lo que proyecta beneficios en el rendimiento y cumplimiento de los objetivos de la organización (Carmona, et al., 2015)

Ahora bien, es importante resaltar que el manejo de las emociones implica en las personas actitudes que se reflejan en aspectos tangibles e intangibles; y, transportado al entorno

empresarial, se reflejan en la productividad o improductividad de laboral. Por lo anterior, la empresa Softtek de la ciudad de la Bogotá, actualmente no ha realizado un estudio que analice el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en sus asesores del área de servicio al cliente, razón que refleja la posible existencia de alguna debilidad o desconocimiento sobre cómo influye la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de sus trabajadores.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de la Bogotá?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral en los asesores del área de servicio al cliente.

Proponer una estrategia de seguimiento al impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá.

1.4 Justificación

Analizar el impacto de la inteligencia emocional y satisfacción laboral permite identificar el desempeño y competitividad de una organización; Trujillo y Rivas (2005) mencionan que el término de inteligencia emocional ha surgido como respuesta a la interrogante ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras en las diferentes situaciones de la vida diaria?; a partir de allí, muchos investigadores, teóricos, historiadores, filósofos y psicólogos han proyectado a la inteligencia emocional como motivo de estudio.

Ahora bien, Goleman (1998) menciona que la inteligencia emocional no sólo debe ser vista como un aspecto que se relaciona en la vida personal, sino que también, en la interpersonal, específicamente la laboral; este autor en su libro inteligencia emocional en la empresa, identifica que el ser humano experimenta emociones que repercuten en su satisfacción laboral, y es enfático en el pensamiento de que hoy en día las empresas no sólo buscan personas con conocimientos y habilidades, sino que también personas que sepan autorregularse, es decir, ¿cómo se manejan ellos mismos? y ¿cómo son con los demás?; estos interrogantes se responden

a través de las habilidades blandas, conocidas como la combinación de habilidades sociales que dentro de la empresa se requieren.

Terán, (2018) afirma que la inteligencia emocional debe ser apoyada por las estrategias que se realizan en la gestión humana de las organizaciones, pues esta, puede determinar y regular la competitividad y satisfacción del cliente en la que se encuentra la organización. Para la autora, las personas que tienden a no regular sus emociones son aquellas que tienen guerras internas que se reflejan en su satisfacción laboral; en cambio, las competencias emocionales se reflejan en la eficiencia que demuestra el trabajador y, por ende, en su satisfacción laboral.

Por su parte, Frías (2021) afirma que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral tienen una relación directa en el sector laboral, para él, las variables sociolaborales, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral tienen diferencias significativas según su población de estudio. En sus hallazgos, las variables sociolaborales inminentemente intervienen en la satisfacción laboral e inteligencia emocional; sin emabrgo, estas dos influyen medianamente en las variables sociolaborales. El autor afirma que la reparación emocional mentiene en el trabajador una perspectiva laboral satisfactoria, la cual debe ser estudiada según las necesidades de la empresa, para que así, la reparación emocional repercuta directamente en la satisfacción del trabajador, y por ende en la del cliente.

Por lo anterior, cobra sentido pensar en que la inteligencia emocional tenga algún tipo de impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores, esto desde la mirada investigativa, basada

desde la percepción e identificación de emociones y las relaciones entre la tarea y la emoción. (Ceratto, 2000)

Dormoi (2022) afirma que hoy en día, la inteligencia emocional es considerada como un intangible en la empresa, la cuál puede ser estudiada y repercute en la satisfacción laboral, a partir de allí, se puede deducir de analizar la inteligencia emocional en la empresa, pueden surgir resultados interesantes sobre las realidades que viven los trabajadores. Al mismo tiempo, una adecuada inteligencia emocional en los trabajadores, garantizará a la empresa la satisfacción del cliente; esto porque el desempeño laboral está directamente relacionado a qué tan bien se siente dentro de la empresa el recurso humano.

Carmona, et al., (2015) afirman que algunos de los factores más importantes de la inteligencia emocional dentro del desempeño laboral son: la inteligencia intrapersonal, la inteligencia interpersonal, la adaptación, la gestión del estrés y el humor general. Estos factores, según los autores, se encuentran distribuidas de diversas formas entre las personas. Por su parte, Delgado, et al., (2021) afirma que la inteligencia emocional en relaciones laboales requiere de la autoevalución emocional, la evaluación emocional de otros, la regulaciónd de las emociones y el uso de las emociones; estas, a su vez, se vinculan con el conflicto trabajo-familia, la intención de dejar el trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño.

Todo lo anterior, sustenta el por qué investigar sobre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral; sin embargo, desde la administración de empresas, realizar esta investigación permite profundizar en lo que gracias a Idalberto Chiavenato, en su libro Teoría

General de la Administración, se pudo comprender sobre la gestión empresarial, pues consiste en el proceso administrativo, más conocido como la planeación, organización, dirección y control de todos los recursos de una empresa; estos recursos se clasifican en los físicos o materiales, los financieros, los humanos e intelectuales, y otros más que, con el oportuno direccionamiento logran alcanzar en una organización el máximo beneficio y el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (Santander, 2022)

Siendo así, se comprende que la gestión empresarial abarca varios aspectos inminentes de la administración de empresas, especialmente las relaciones de poder, autoridad, y liderazgo, las cuales se ven desarrolladas dentro de diferentes contextos, que al final de sus procesos reflejan la productividad y eficiencia en las empresas. Los procesos de la gestión empresarial resumidos en tres son: la gestión de personal, las finanzas, y las ventas; muchas empresas se esmeran en lograr que estos procesos sean dirigidos con discernimiento y responsabilidad por cada director o encargado, pero que, sobre todo, los trabajadores sepan cuál es su rol y ejerzan su función de la manera indicada. (SAP Concur, 2021)

La gestión del personal sería el punto cable del porqué de esta investigación, pues como parte de la gestión empresarial, estudia las relaciones interpersonales dentro de sus trabajadores y el entorno o clima organizacional que se desarrolla durante los tiempos laborales; por ello, cada día es más fuerte la atención prestada por parte de las empresas a observar la incidencia de las emociones en la satisfacción laboral de sus trabajadores; pero, sobre todo, en cómo poder implementar estrategias que analicen la relación entre estos dos conceptos, desde una mirada de liderazgo, compromiso y realidad empresarial. (SAP Concur, 2021)

Por todo lo anterior, la presente investigación permitirá analizar la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente en la empresa Softtek de la ciudad de la Bogotá, esto se logrará a partir de la identificación del nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente; seguido, con la determinación de la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral. En este orden de ideas, desde el enfoque académico profesional, esta investigación permitirá que las investigadoras desarrollen competencias de gestión empresarial, con miradas a la relación de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral a partir de los fundamentos teóricos recibidos durante la carrea universitaria.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica

La investigación se le realizará a la empresa Softtek Ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.

1.5.2 Temporal

El trabajo de grado se ejecutará en un lapso de ocho semanas, contadas a partir de la aprobación del anteproyecto.

1.5.3 Conceptual

Durante el desarrollo del trabajo de grado, se tendrá como sustento los siguientes conceptos: Gestión empresarial, desempeño laboral, inteligencia emocional y satisfacción laboral.

1.5.4 Operativa

Durante el desarrollo del trabajo de grado, puede ocurrir que la empresa objeto de estudio, presente alguna obstrucción que facilite el espacio e información necesaria, para el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco Histórico

En la Tabla 1, se reflejan algunos trabajos y artículos científicos relacionados a la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Tabla 1

Marco Histórico

Artículo/Proyecto	Autor	País y Año	Descripción
Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles	(Moral & Ganzo, Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, 2018)	España, 2018	Para los autores, es considerada la inteligencia emocional como uno de los factores más importantes en el impacto que genera en las personas a nivel laboral y personal. Por ello, reconocen que, desde el ambiente profesional, el contar con inteligencia emocional, la herramienta funcional para el éxito se vería inmersa en la satisfacción laboral, logrando con ello, establecer la relación que existe entre estos dos términos. Los autores realizaron un estudio a una muestra de 214 personas entre los 18 y 65 años de edad, los cuales tenían diversas profesiones, estratos y niveles de experiencias laborales. A través de la encuesta aplicada, lograron concluir que el nivel profesional y el ejercer la profesión, implica en las personas una afectación en la inteligencia emocional y en la satisfacción de su trabajo. Sin embargo, reconocieron que la experiencia laboral es un aspecto que parece no influir por sí misma.

Tabla 2

Continuación Tabla 1, Marco Histórico

Artículo/Proyecto	Autor	País y Año	Descripción
Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles	(Moral & Ganzo, Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, 2018)	España, 2018	Para los autores, es considerada la inteligencia emocional como uno de los factores más importantes en el impacto que genera en las personas a nivel laboral y personal. Por ello, reconocen que, desde el ambiente profesional, el contar con inteligencia emocional, la herramienta funcional para el éxito se vería inmersa en la satisfacción laboral, logrando con ello, establecer la relación que existe entre estos dos términos. Los autores realizaron un estudio a una muestra de 214 personas entre los 18 y 65 años de edad, los cuales tenían diversas profesiones, estratos y niveles de experiencias laborales. A través de la encuesta aplicada, lograron concluir que el nivel profesional y el ejercer la profesión, implica en las personas una afectación en la inteligencia emocional y en la satisfacción de su trabajo. Sin embargo, reconocieron que la experiencia laboral es un aspecto que parece no influir por sí misma.
eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral	(Velázques, 2017)	España, 2017	Inicialmente, lo que buscó el autor fue investigar acerca de cómo el eTraining o la capacitación causa un efecto en el desempeño laboral de los 28 trabajadores con cargos directivos de empresas de la ciudad de México, a través del aprendizaje colaborativo (AC). La investigación permitió que se creara una propuesta para la capacitación formal, esto a través de los resultados obtenidos con el diseño cuasi - experimental y el enfoque cuantitativo. Unos de los resultados más importantes consisten en que se halló que al momento de desarrollar el proceso experimental, el desempeño laboral y la colaboración mejoraron con valores de 0.82 y 0.89 para cada uno; así mismo, en el momento en que se percibe que vienen cambios, en interdependencia positiva se beneficia a la calidad de producción.

Tabla 3

Continuación Tabla 1, Marco Histórico

Artículo/Proyecto	Autor	País y Año	Descripción
Satisfacción con la vida y satisfacción laboral.	(Cardoza, Hidalgo, & Peña, 2019)	Perú, 2019	Los autores en el artículo de investigación, analizaron como todo el proceso de la gestión del talento humano, consiste sin reversa en una de las formas más significativas de dar sentido a la vida del trabajador o la satisfacción de su propia vida; es decir, de manera directa e indirecta las relaciones familiares y sociales del trabajador afectan a su satisfacción laboral. Por lo anterior, los autores buscaron en su investigación, poder establecer la relación existen entre la satisfacción que siente el trabajador con la vida y la que siente con el ámbito laboral. El artículo refleja que el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, así mismo contó con un diseño no experimental y transversal. La población objeto de estudio se conformó por 130 trabajadores de una universidad privada ubicada en la ciudad de Chimbote. En la investigación se halló que los trabajadores tenían una alta relación positiva entre la satisfacción de la vida y la laboral; concluyendo principalmente que entre más feliz y satisfecho este el trabajador con su vida personal y privada, más satisfacción sentirá en su lugar de trabajo.

Tabla 4

Continuación Tabla 1, Marco Histórico

Artículo/Proyecto	Autor	País y Año	Descripción
Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones	(Cuadra & Veloso, 2007)	Chile, 2007	Para los autores, la satisfacción laboral es una actitud que se encuentra enmarcada en los sentimientos y las emociones que las personas tienen y perciben de su entorno laboral y que se refleja en su nivel de satisfacción. Así mismo, mencionan que es importante ver la satisfacción laboral como un todo ampliamente, pues las relaciones del trabajador con sus compañeros es un favor importante a la hora de pensar en lo que es la relación laboral y la satisfacción de la misma. Por lo anterior, los autores confirman que es importante relacionar el liderazgo con la satisfacción laboral, esto debido a que, en su estudio encontraron que la relación entre ellas dos impulsan a una fuerte supervivencia empresarial lleno de satisfacción, transformación y clima organizacional agradable y acorde en las empresas.

Nota. Tabla construida de: (Moral & Ganzo, Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, 2018), (Velázques, 2017), (Cardoza, Hidalgo, & Peña, 2019) y (Cuadra & Veloso, 2007).

2.2 Marco Contextual

2.2.1 Empresa Softtek

La empresa Softtek, fue fundada en el año 1982 en la ciudad de México, su objetivo consistía en brindar servicios de Tecnología e Investigación [TI] a la localidad; sin embargo, hoy en día es una empresa que se ha expandido a nivel mundial, brindando soluciones de última generación en aspectos digitales a sus clientes. (Softtek, 2022)

Actualmente, abarca a más de 20 países y 15.000 profesionales como equipo de trabajo, pues cuenta con sedes muchos países del mundo, entre los más destacados Argentina, Estados Unidos, Brasil, China, España, India, México y Colombia, país donde tiene un centro de entrega a nivel global situado en la ciudad de Bogotá. (Softtek, 2022)

Dentro de Colombia, su centro de entrega global, ubicado en la ciudad de Bogotá, es donde se pretende realizar esta investigación, específicamente en el departamento de servicio al cliente, la cual, cuenta con un total de 30 asesores que día a día laboran dentro de la organización. (Softtek, 2022)

Sus valores corporativos se encuentran en la Figura 1.

Figura 1

Valores corporativos de la empresa Softtek



Nota. Pantallazo tomado de (Softtek, 2022)

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Gestión empresarial

Atehortúa (2010) define a la gestión empresarial como el proceso administrativo establecido por Chiavenato (planear, organizar, dirgir y controlar), pero que a su vez se compone por los diferentes factores externos e internos que afectan directa e indirectamente a una empresa.

Así mismo, dentro de la gestión empresarial, se encuentran todas las relaciones que se estructuran en el comportamiento poductivo, por ejemplo: la logística, la calidad, los costos,

todos los procesos productivos, la adminsitración de la organización, y por supuesto los recursos humanos; cada uno de los anteriores se conforman como un todo o conjunto de componentes que dan forma a la empresa y que buscan el logro de las metas, complimiento de los objetivos y satisfacción de las necesidades. (Editorial Etecé, 2021)

Es entonces, donde se considera a la gestión empresarial como el un concepto que se refleja en el actuar y ejecutar de la empresa, en la toma de decisiones y complimiento de los objetivos tanto productivos como interpersonales dentro de la organización. Por ello, la gestión empresarial es uno de los principales términos que direccionan a una empresa sin importar su razón social. (Editorial Etecé, 2021)

2.3.2 Desempeño Laboral

Para Chiavenato, el desempeño laboral es un concepto que se debe evaluar desde la mirada de factores actitudinales y factores operativos; en los actitudinales se encuentran: la actitud de cooperar, la responsabilidad, la iniciativa, la presentación personal, la creatividad y la capacidad; en los operativos se encuentran: la calidad, el saber hacer, la cantidad, y la comprensión de la situación. (Flores, et al., 2020)

2.3.3 Inteligencia emocional

Las emociones son conocidas como las reacciones que tiene los seres humanos en el momento en que experimentan estímulos del entorno en donde se encentra o dentro de ellos

mismos; dichas reacciones generalmente son fisiológicas. Por lo anterior, surge un concepto conocido como la inteligencia emocional, conocida como la capacidad de controlar las emociones y el estudio de las mismas. (De la Torre, 2019)

El autor Stemberg, afirmó que las habilidades del pensar y aprender son un conjunto de habilidades que definen a la inteligencia; y que en realidad se pueden separar y analizarse cada una, pero que su vez unidas forman un todo, así mismo, menciona que la inteligencia se integra por las siguientes dimensiones: la componencial, la experiencial y la contextual. (Dueñas , 2002)

La dimensión componencial consiste al aprendizaje y desarrollo de tareas que se consideran inteligentes y que se gestionan con mecanismos cognitivos; la dimensión experiencial, es aquella que permite a las personas realizar un objetivo trazada logrando dar una adecuada solución o respuesta; y, la dimensión contextual, es aquella que permite la solución a situaciones o problemas cotidianos y a que las personas se puedan adaptar en el ambiente en el que se encuentran.

2.3.4 Satisfacción laboral

Márquez (2011) define la satisfacción la boral como el conjunto de actitudes y respuestas que tiene una persona relacionado con el trabajo que ejerse o su empleo; esta actitud, según la autora, se desarrolla gracias a las creencias y valores que el trabajador va desarrollando en su ambiente de trabajo.

Así mismo, la satisfacción laboral muchas veces depende de las posibilidades que la empresa le brinde al trabajdor para que tenga un desarrollo personal, o los beneficios laborales y que son reminerados, también se desarrolla según las políticas de la empresa o con sus compañeros de trabajo y jefe; finalmente, la satisfaccion laboral también incluye las realidades físicas y materiales que permiten ejecutar su labor satisfactoriamente. (Juárez, 2012)

2.4 Marco Teórico

A continuación, se relacionan los fundamentos teóricos para la presente investigación.

Tabla 5

Marco Teórico

Teoría	Título	Autor	Descripción
La satisfacción laboral	La teoría de los dos factores: motivación-higiene.	Herzberg, Mausner y Synderman. (Gamboa , 2010)	La teoría consiste en que el ser humano cuenta con factores que son independientes entre sí que influyen en el comportamiento del hombre de formas totalmente diferentes. Son dos factores. La primera consiste en los motivadores o satisfactorios, son aquellos que se reflejan en el contenido del trabajo que tiene el individuo. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo. Ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

Tabla 6

Continuación Tabla 5. Marco teórico

Teoría	Título	Autor	Descripción
La satisfacción laboral	La teoría de los dos factores: motivación-higiene.	Herzberg, Mausner y Synderman. (Gamboa , 2010)	El segundo factor es higiénico e insatisfactorio, los autores mencionan que estos son buenos en motivar, pero que, a su vez, en el empleo crean sensación de insatisfacción. Un ejemplo del factor higiénico son las relaciones interpersonales dentro del trabajo, el salario y las condiciones del empleo, entre otras. Un ejemplo del factor motivador son el reconocimiento que dentro de la empresa se le hace al trabajador, la posibilidad de crecimiento profesional, la vocación, entre otros.

Tabla 7

Continuación Tabla 5. Marco teórico

Teoría	Título	Autor	Descripción
La satisfacción laboral	Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas. (Gamboa , 2010)	Abraham Maslow	Para Maslow, el ser humano tiene cinco necesidades básicas que son necesarias para que se sienta realizado, estas son: -Fisiológicas: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. -Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional. -Social: afecto, pertenencia, aceptación y amistad. -Estima: estima interna como el respeto a uno mismo. La autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. -Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Tabla 8

Continuación Tabla 5. Marco teórico

Teoría	Título	Autor	Descripción
La inteligencia emocional	Teoría de habilidades de la Inteligencia emocional. (Danvila & Sastre, 2010)	Bar-On	Para el autor, la inteligencia emocional se puede medir a través del coeficiente emocional, incluyendo las habilidades sociales y emocionales que tienen los seres humanos, dichas son: las habilidades intrapersonales e interpersonales, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo.
		Salovey y Mayer	Los autores relacionan un nuevo modelo que tiene lo cognitivo como enfoque fundamental, dentro de los cuales las emociones se pueden reconocer y clasificar, por ello, determinaron los siguientes niveles de habilidades, donde cada uno es más complejo: Percibir las emociones, utilizar las emociones para facilitar el pensamiento, comprender las emociones, y gestionar las emociones.

Tabla 9

Continuación Tabla 5. Marco Teórico

Teoría	Título	Autor	Descripción
La inteligencia emocional	Teoría de habilidades de la Inteligencia emocional. (Danvila & Sastre, 2010)	Goleman	Este autor habla de la inteligencia emocional por competencias, donde el ser humano a través de cinco dimensiones puede lograr el desempeño al logro desarrollando capacidades que no afectan su entorno y área emocional, estos son: Autoconciencia, autocontrol y automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

2.5 Marco Legal

Antes de dar inicio al marco legal, es importante resaltar que, en Colombia, no existe alguna ley o decreto que abarque el tema de la inteligencia emocional o la satisfacción laboral de forma clara y precisa, sin embargo, a continuación, se relacionan algunas relacionados con el trabajo, los cuales se consideran relevantes para la investigación.

2.5.1 Constitución política de Colombia

En el artículo 25 de la carta magna, se encuentra reflejado que todos los colombianos y colombianas cuentan con el derecho al trabajo, el cual considera que es una obligación para con

la sociedad, dicho trabajo es un derecho que se debe dar en las condiciones que propicien la dignidad y la justicia. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991)

2.5.2 Proyecto de Ley Número 438 de 2021 del Senado

En Colombia, esta es la única ley que se ha propuesto en relación a las emociones, dicha ley, tiene como objetivo implementar a los estudiantes de preescolar, primaria y secundaria una cátedra nombrada Educación Emocional, el cual todas las instituciones educativas deben incluirla en los Proyectos Educativos Institucionales [PEI], esta ley es un avance para que el estado colombiano, poco a poco vaya implementando y reconociendo en sus leyes y decretos la importancia de la inteligencia emocional, y cómo ella aporta a la construcción de sociedad. (Congreso de Colombia, 2021)

2.5.3 Código sustantivo del trabajo

En el artículo 1 del código, se encuentra el código tiene como objetivo principal lograr que los trabajadores y empleadores logren tener un equilibrio social sin afectación y una coordinación económica de mutuo acuerdo. En el artículo 5, menciona que el trabajo es un derecho que se considera una actividad que el ser humano ejerce de forma libre, de índole intelectual o material, a término permanente o transitoria, todo lo anterior bajo la premisa del contrato. (Ministerio de Protección Social, 2011)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva, debido a que se desea conocer el impacto de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los asesores del área de servicio al cliente en la empresa Softtek, el autor Muñoz (2015) menciona que este tipo de investigación es aquel donde el objeto de estudio refleja cuáles son sus características. (p 91). Así mismo, según los datos que se van a emplear este proyecto es cuantitativo, con propósito aplicado y con inferencia deductiva, ya que se analizará la muestra desde lo particular hasta lo general. (Muñoz, 2015)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Actualmente, la empresa Softtek, cuenta con 30 asesores del área de servicio al cliente en la empresa Softtek en la ciudad de Bogotá.

3.2.2 Muestra

Debido a que la población es finita, no se considera necesario hallar una muestra probabilística, por lo que la muestra se confirma por la misma población, 30 asesores del área de servicio al cliente.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Teniendo en cuenta que el primer objetivo específico consiste en identificar el nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek, el instrumento que se utilizará es la técnica encuesta; el autor Navarro (2009) afirma que la encuesta brinda de forma directa la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos. Este instrumento es tomado de las encuestas estandarizadas para medir la satisfacción laboral y la inteligencia emocional. (Ver Apéndice A y B).

Así mismo, el segundo objetivo específico surge de los resultados del primero, por ello, para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral en los asesores del área de servicio al cliente, es necesario realizar una matriz en Excel dónde se establezca la relación según los hallazgos de la encuesta; para así finalmente, poder determinar el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente.

3.4 Análisis de información

Inicialmente, se procederá a tabular la información obtenida en la encuesta aplicada a la muestra; seguido, se diligenciará la matriz de Excel dónde se hallará la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral con el desempeño laboral; para luego proponer

las estrategias que fortalezcan el desempeño laboral a través de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los asesores del área de servicio al cliente en la empresa Softtek.

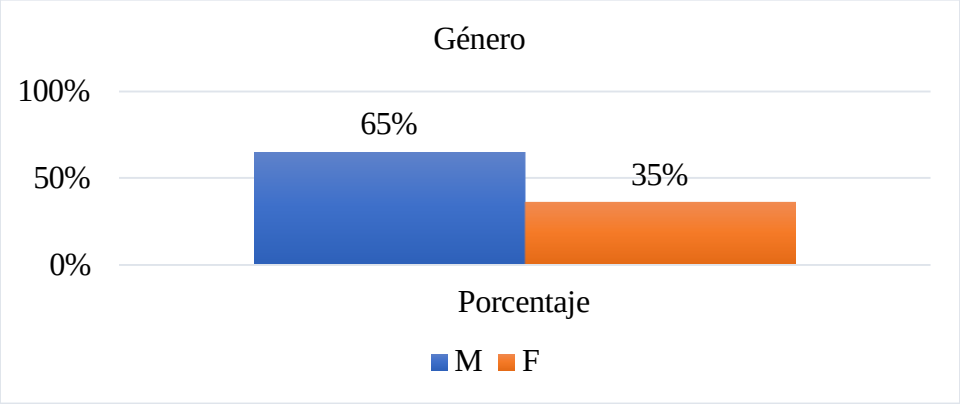
4. Resultados

4.1 Identificación del nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá

Para dar cumplimiento al este primer objetivo específico, fue necesario analizar el primer instrumento de recolección de información, el cual se aplicó a todas las 31 personas encuestadas hacen parte de la empresa Softtek específicamente del departamento de ventas, atención al cliente (Call Center), y su ocupación es el de ejecutivo comercial. A partir de esto a continuación, se muestran los datos demográficos de la población encuestada.

Figura 2

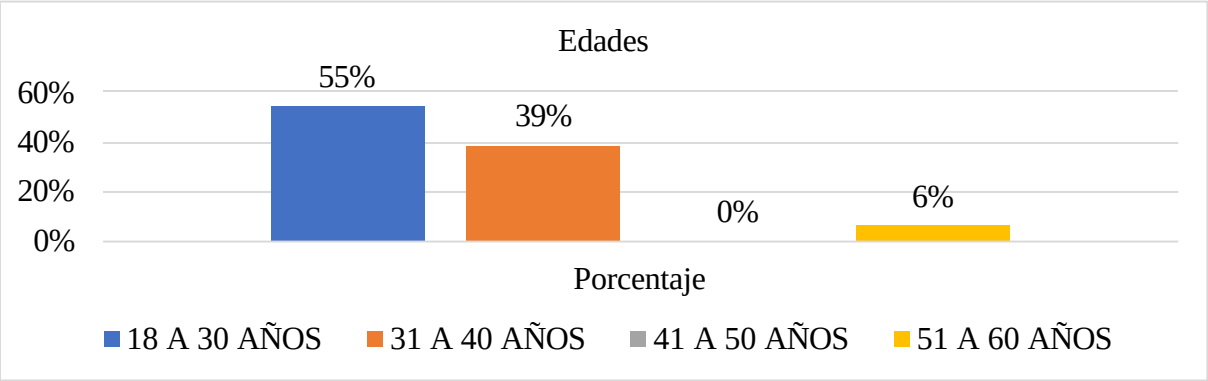
Género



La Figura 2 demuestra que de los 31 encuestados, el 65% se identifican con el género masculino y el 35% con el género femenino.

Figura 3

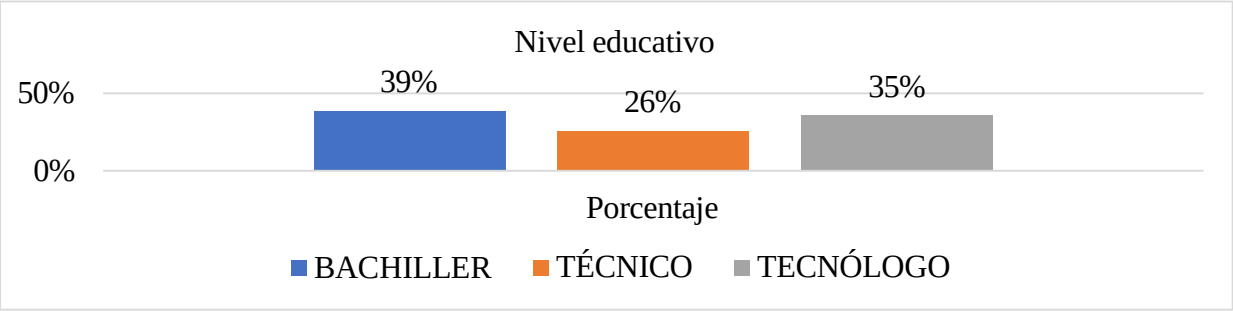
Edades



En la Figura 3 se identifica que el 55% de los encuestados se encuentran en la edad de 18 a 30 años, considerados como adulto joven; el 39% se encuentra en la edad de 31 a 40 años; y el 6% en la edad de 51 a 60 años. Esta información significa que la mayoría de los trabajadores son jóvenes.

Figura 4

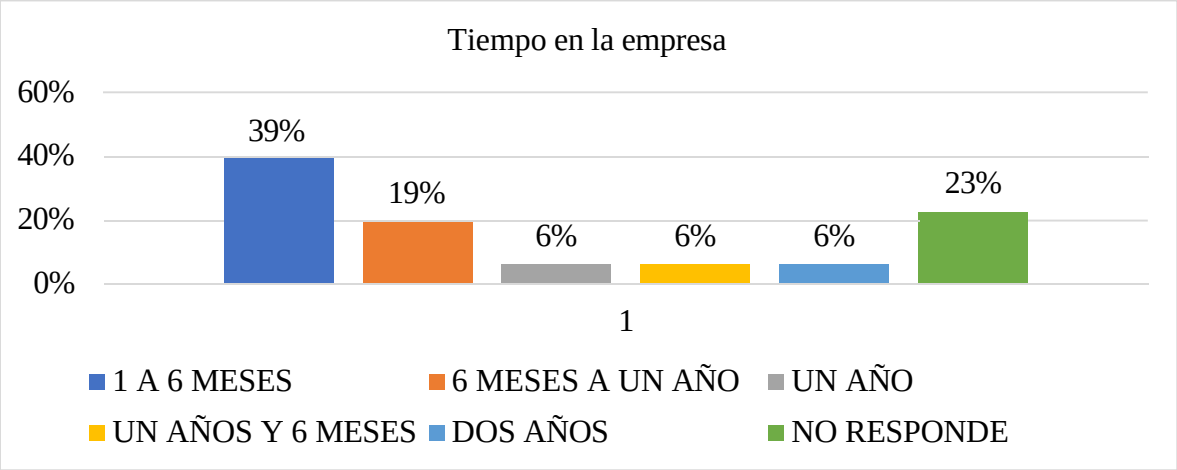
Nivel Educativo



En cuanto al nivel educativo, la Figura 4 identifica que el 39% de los trabajadores tienen título de bachiller, el 35% de tecnólogo y el 26% de técnico, ninguno de ellos tiene título profesional.

Figura 5

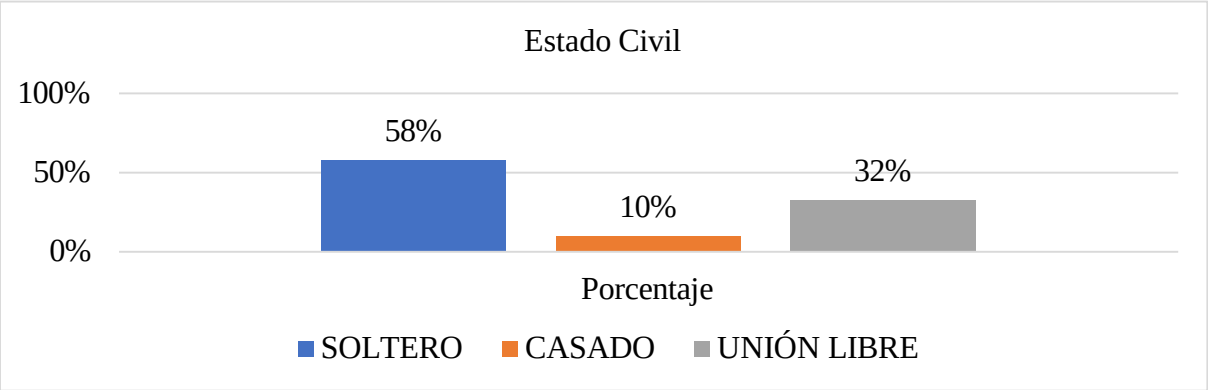
Tiempo en la empresa



Referente al tiempo que tienen los trabajadores en la empresa sorpresivamente la mayoría, el 36% tienen de 1 a 6 meses, el 19% tienen de 6 meses a un año, luego, se distribuyen un año, un año y medio y dos años en el 6% de los encuestados. Finalmente, el 23% no respondió esta pregunta.

Figura 6

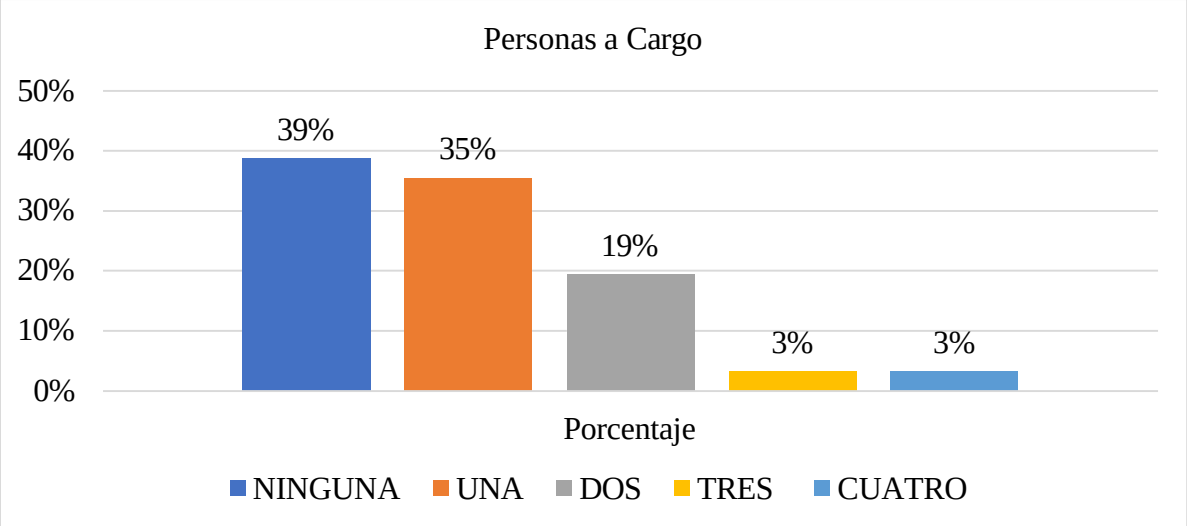
Estado Civil



En cuanto al estado civil de los encuestados, la Figura 6 demuestra que el 58% se encuentra soltero, esta información se puede deber a que la mayoría son personas jóvenes, el 32% está en unión libre y sólo el 10% está casado.

Figura 7

Personas a cargo



Referente a las personas a cargo, la Figura 7 demuestra que el 39% de los trabajadores no tienen personas a cargo, sin embargo, el 35% sí tiene una persona a cargo, junto con el 19% que tiene dos personas a cargo, y el 3% que afirma tener 3 personas a cargo.

Ahora bien, una vez identificados los datos demográficos, se procede con la Escala de Inteligencia Emocional [EIE], y la Escala de Trabajo Emocional [TREMO], los cuales reflejaron los siguientes resultados.

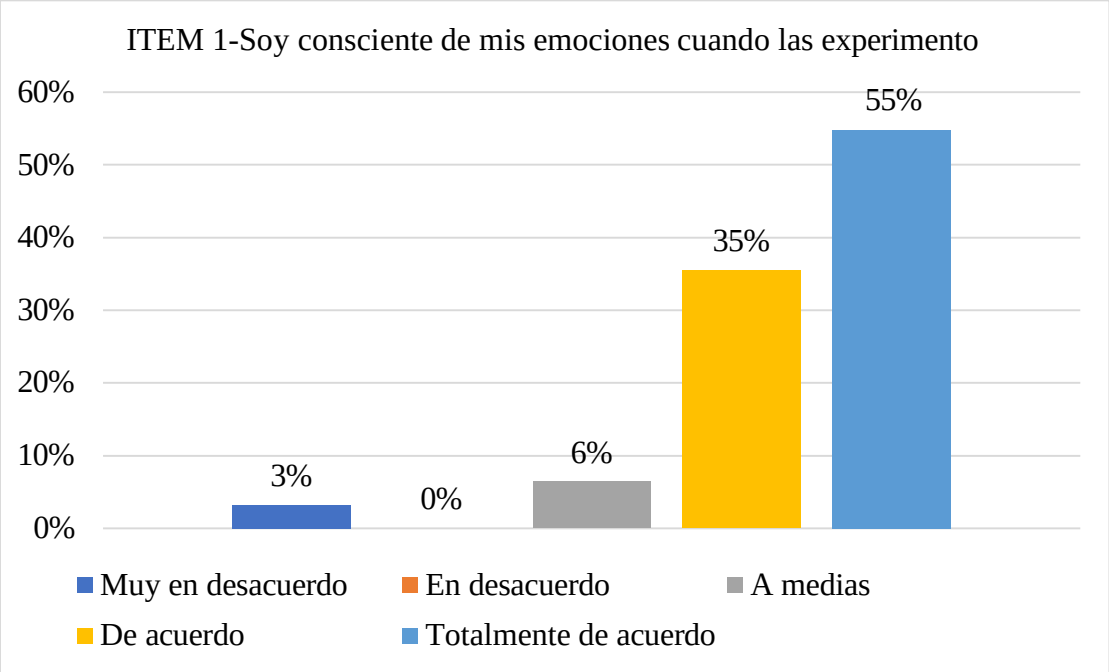
4.1.1 Escala de Inteligencia Emociona [EIE]

Respecto a la Escala de Inteligencia Emocional, se encuentran cinco categorías: conciencia, control, empatía, motivación y habilidades sociales, en las que se distribuyen las 25 afirmaciones, cada una de estas se nombran como ítems, las cuales obtuvieron un puntaje según las opciones de “muy en desacuerdo acuerdo” que vale 1, “en desacuerdo” que vale 2, a medias que vale 3, “de acuerdo” que vale 4 y “totalmente de acuerdo” que vale 5. El valor de la suma de la categoría que tenga mayor valor significa que hay mayor inteligencia emocional, y el valor con menos puntaje significa menor inteligencia emocional. Pero antes de realizar el análisis general, los hallazgos por categoría fueron los siguientes.

4.1.1.1 Conciencia-Inteligencia emocional en la satisfacción laboral. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 1, 6, 11, 16 y 21. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 8

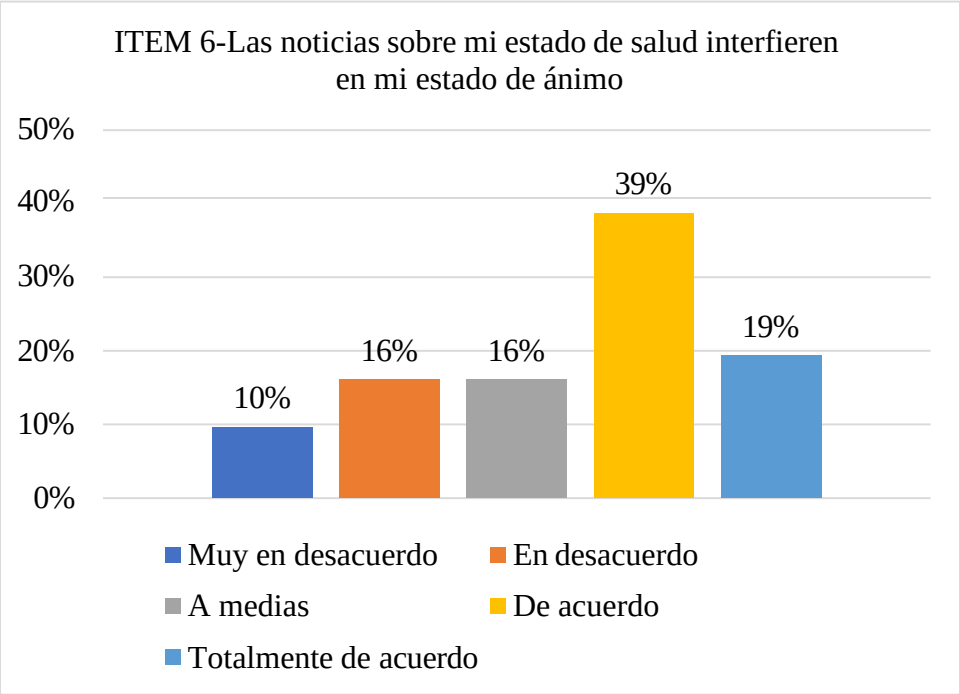
EIE-Conciencia-Ítem 1



De los 31 trabajadores, el 55% afirma que sí es consciente de sus emociones cuando las experimenta, y el 35% está de acuerdo, reflejando que la mayoría está a favor; un 6% afirma que a medias es consciente de sus emociones y un 3% refleja que está muy en desacuerdo.

Figura 9

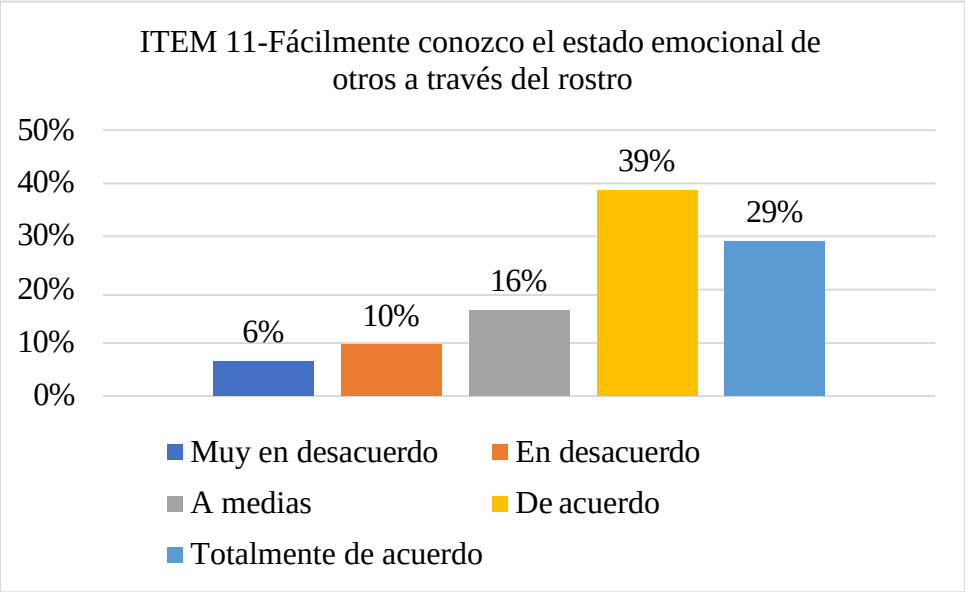
EIE-Conciencia-Ítem 6



Ahora bien, respecto a que cuando se encuentra en un mal estado de salud el ánimo se ve afectado, el 39% afirma estar de acuerdo con esta afirmación, reconociendo junto con el 19% que, en efecto, la salud es muy importante para que sus estados de ánimo están bien. Una vez visto esto, en 16% afirma que a medias puede interferir, y otro 16% está en desacuerdo, junto con el 10% restante que está en muy desacuerdo, reflejando que tal vez no han presentado malos estados de salud que les pueda cambiar su ánimo.

Figura 10

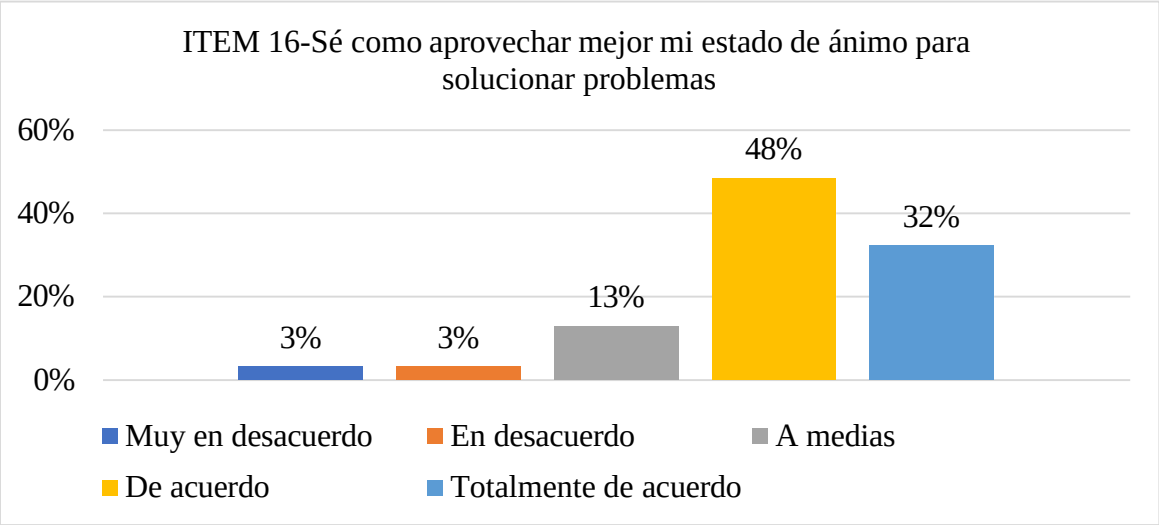
EIE-Conciencia-Ítem 11



Respecto a la inteligencia emocional que tienen los trabajadores para reconocer el estado emocional de otros, la mayoría está de acuerdo y totalmente de acuerdo, sumando entre los dos un 68%, sin embargo, el 16% afirma que a medias puede reconocerlo y el 16% suma los que están en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Figura 11

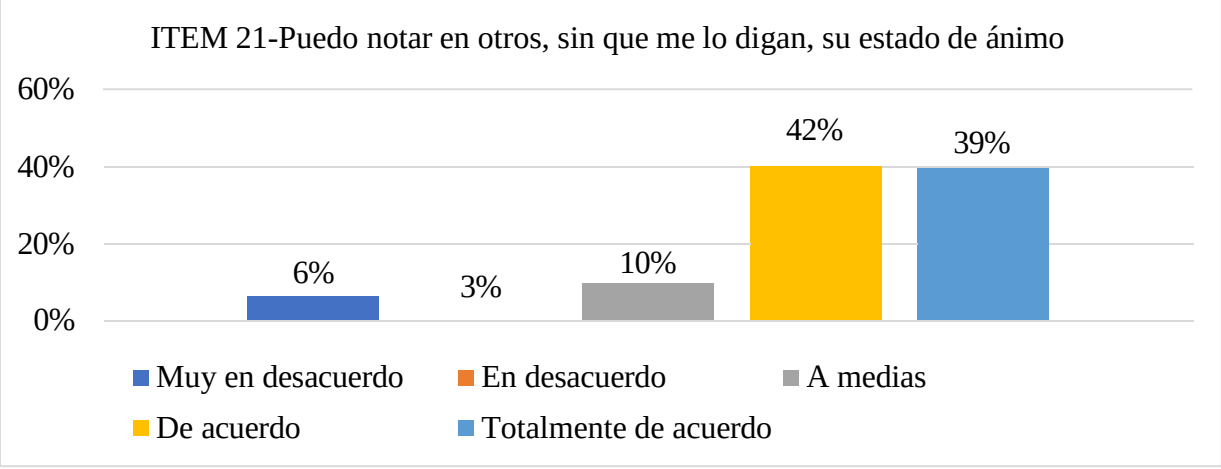
EIE-Conciencia-Ítem 16



La gran mayoría de los trabajadores encuestados reflejan tener buena inteligencia emocional para poder solucionar problemas según su estado de ánimo, ahora bien, el 6% no se identifica con esta afirmación, y el 13% afirma que a medias puede aprovechar.

Figura 12

EIE-Conciencia-Ítem 21

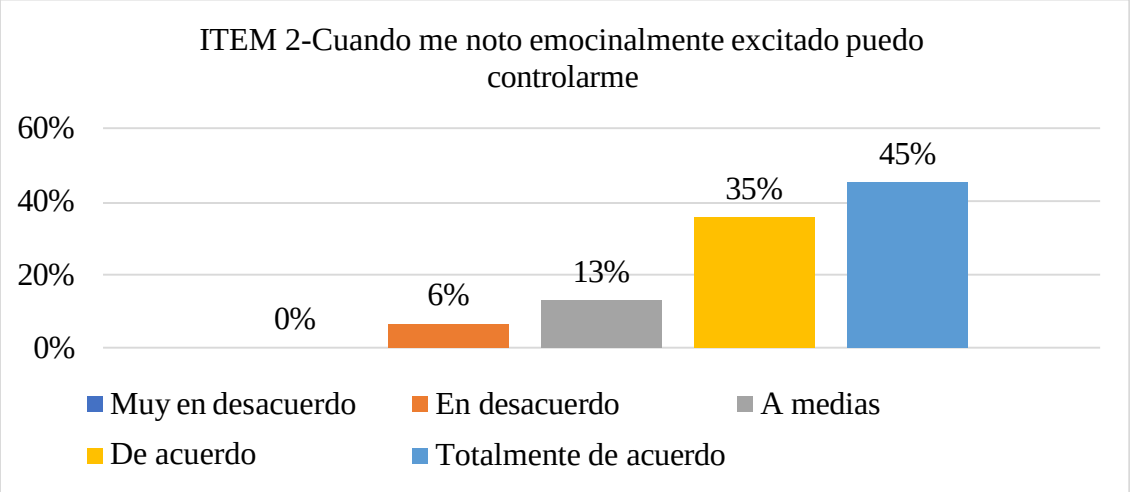


Respecto a la capacidad emocional de notar en otros su estado de ánimo sin que se lo digan, el 42% afirma estar de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo, sin embargo, el 10% a medias puede reconocer en el otro como se siente, y el 9% realmente no puede notarlo. El hecho de que la mayoría reconozca poder reconocer el ánimo del otro refleja que la mayoría de los trabajadores de la empresa tienen alta capacidad emocional para tener conciencia de las emociones de los demás y de ellos mismos.

4.1.1.2 Control-Inteligencia emocional en la satisfacción laboral. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 2, 7, 12, 17 y 22. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 13

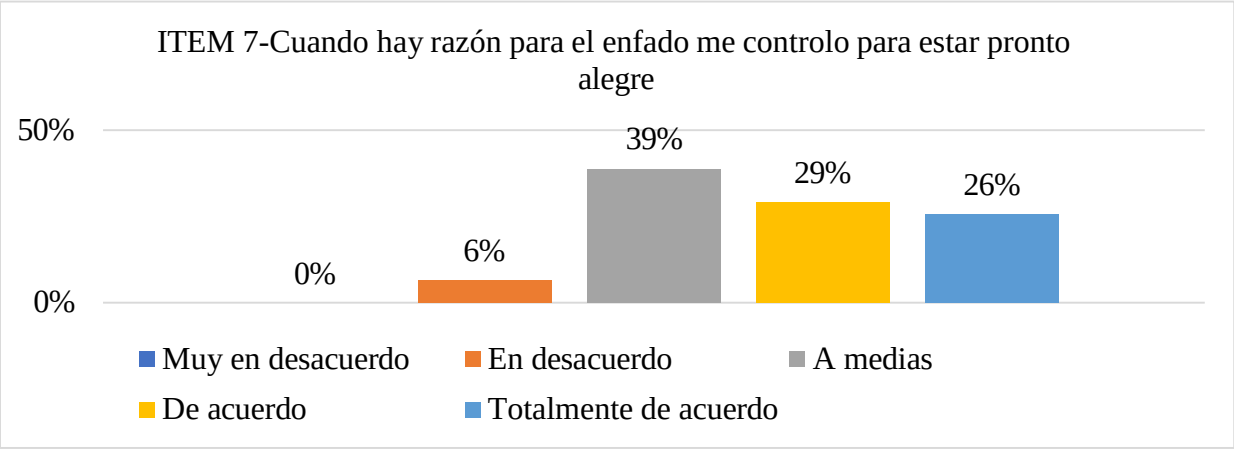
EIE-Control-Ítem 2



Respecto al autocontrol que tienen los trabajadores el 45% y el 35% afirman que tienen el control sobre sus emociones así estén excitados, sin embargo, el 13% afirma que a medias se puede controlar y el 6% que no puede.

Figura 14

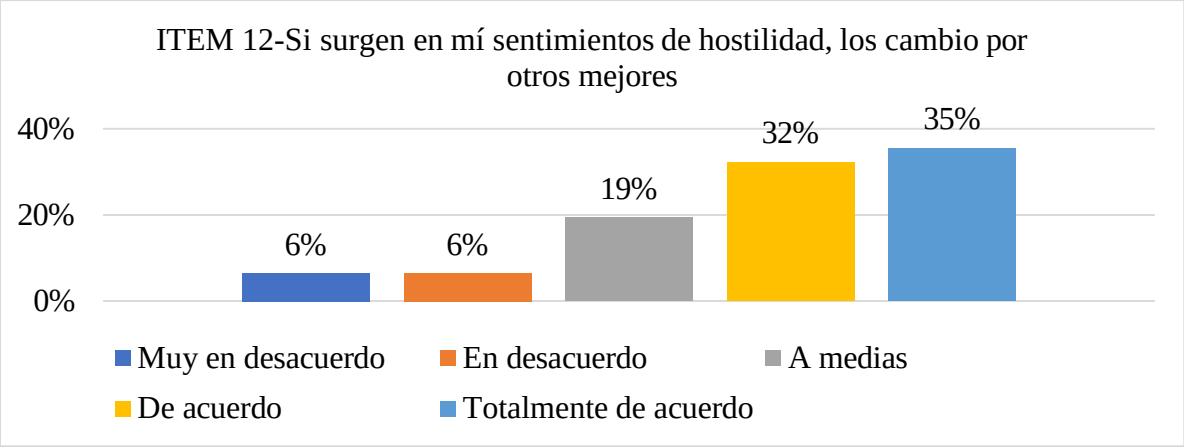
EIE-Control-Ítem 7



Ahora bien, respecto al control del enfado y poder estar alegre pronto, el 39% de los trabajadores afirman que a medias pueden controlar su emoción de enojo, sin embargo, un 26% y un 29% afirman que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con esta afirmación. El 6% afirma que está en desacuerdo.

Figura 15

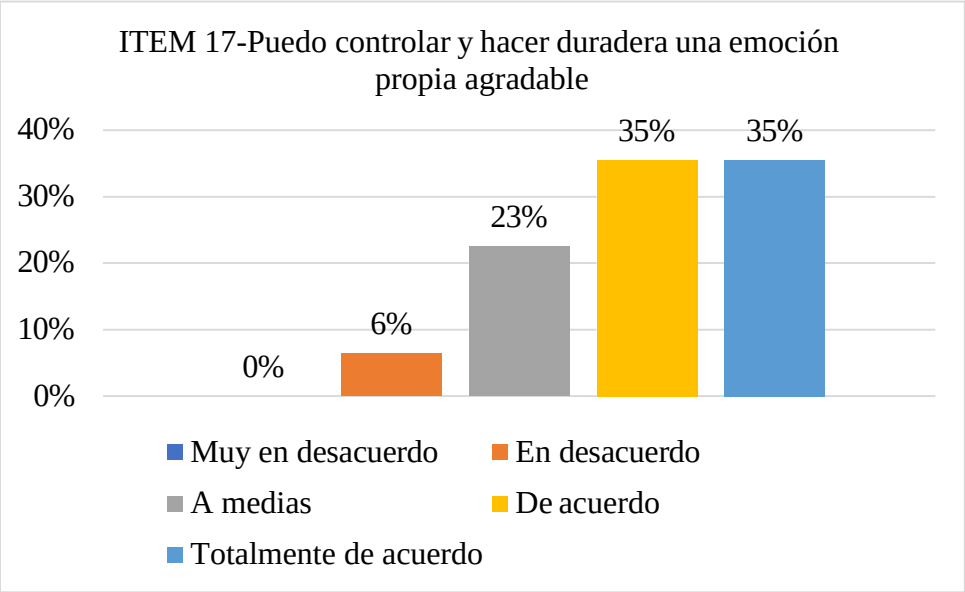
EIE-Control-Ítem 12



En cuanto a los sentimientos de hostilidad que son sinónimo de enemista y oposición y la disposición de cambiarlos por unos mejores, el 35% afirma estar totalmente de acuerdo y el 32% de acuerdo, sin embargo, el 19% afirma que a medias puede cambiar esos sentimientos y el 12% afirma que está en desacuerdo con la afirmación.

Figura 16

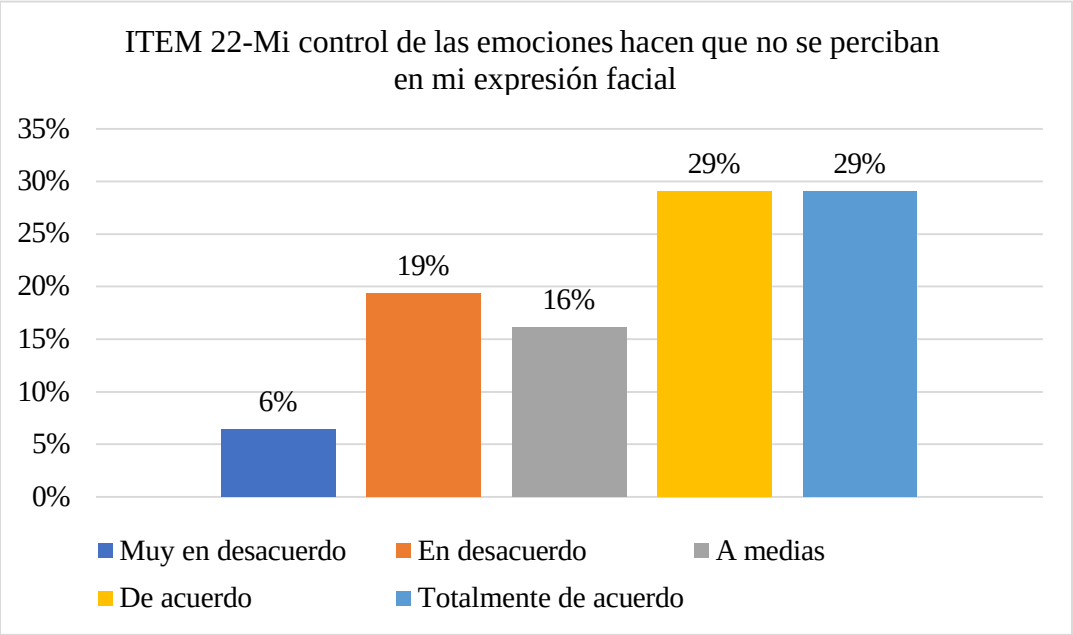
EIE-Control-Ítem 17



Respecto al poder hacer duradera una emoción agradable, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, tan sólo el 6% afirma estar en desacuerdo, y el 23% a medias, este último aunque es menor que las dos primeras, permite reconocer que para algunos trabajadores es difícil mantener y hacer una emoción propia agradable.

Figura 17

EIE-Control-Ítem 22

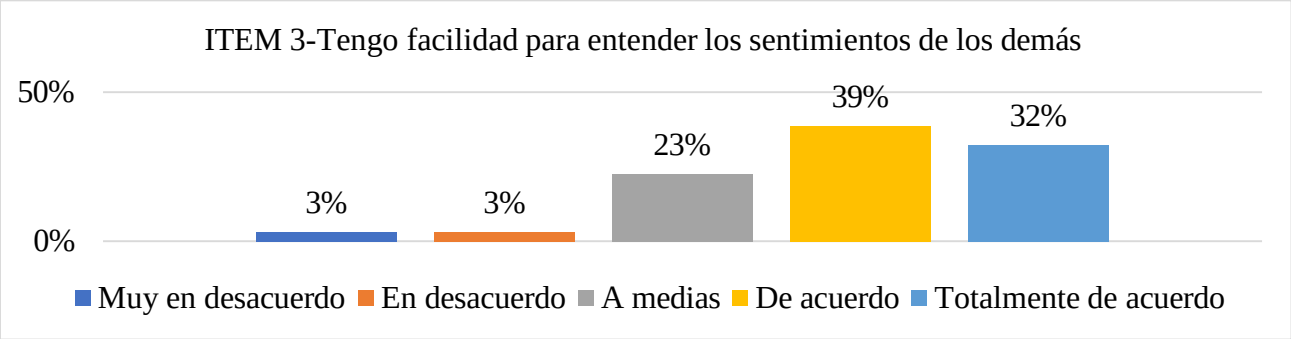


Finalmente, en la categoría de control, respecto a como se siente el encuestado y la capacidad de que no se perciba en sus expresiones faciales, el 6% de los encuestados están muy en desacuerdo, el 19% está en desacuerdo y el 16% a medias, estos tres resultados pueden reflejar que, en efecto, a veces es difícil para ellos poder ocultar sentimientos de alegría, felicidad, pero también de enojo y tristeza. El lado opuesto de este resultado es que un 29% de los encuestados afirman que sí están de acuerdo en que puede evitar que se perciba en su expresión facial su emoción, así como el 29% que está totalmente de acuerdo.

4.1.1.3 Empatía-Inteligencia emocional en la satisfacción laboral. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 3, 8, 13, 18 y 23. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 18

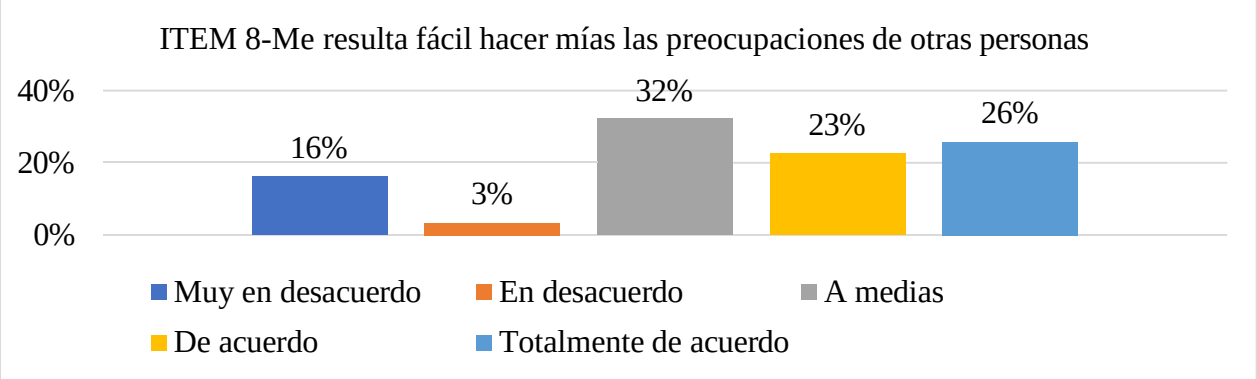
EIE-Empatía-Ítem 3



Respecto a la facilidad que tienen los trabajadores para entender los sentimientos de los demás, se refleja que en efecto la mayoría está totalmente de acuerdo en un 32% y de acuerdo en 39%, sin embargo, un 23% afirma que a medias puede entender los sentimientos de los demás, y un 3% está en desacuerdo y el otro 3% muy en desacuerdo.

Figura 19

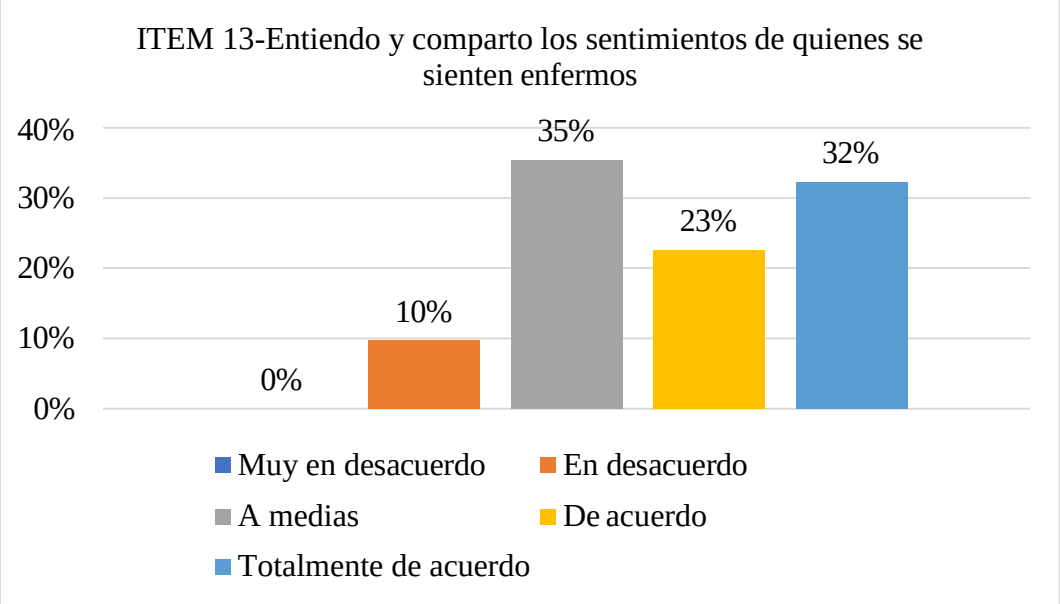
EIE-Empatía-Ítem 8



Respecto al nivel de empatía que tienen los trabajadores para hacer de ellos las preocupaciones de los demás, el 32% refleja que a medias puede hacerlo, el 16% afirma estar muy en desacuerdo con esta afirmación, sin embargo, el 23% menciona estar de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo, esto refleja que la mayoría afirma tener una empatía hacia los demás.

Figura 20

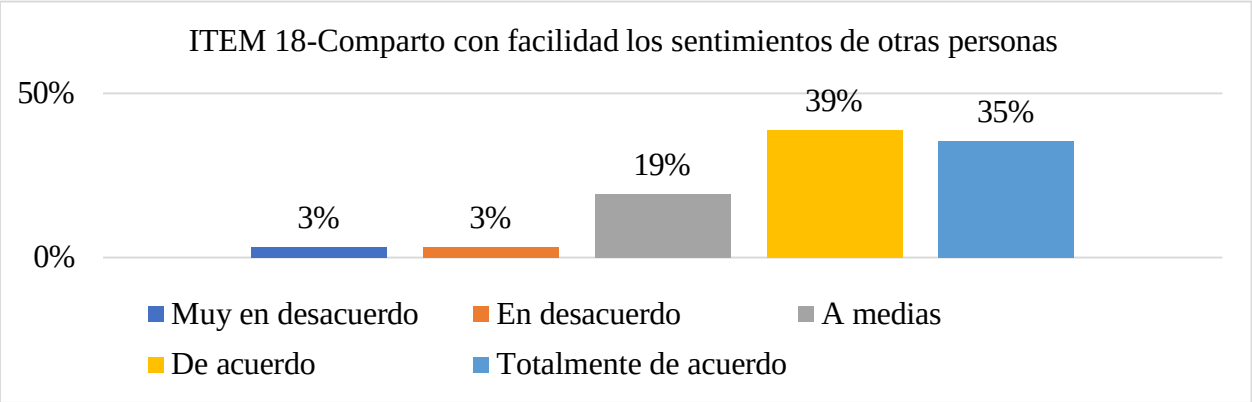
EIE-Empatía-Ítem 13



En cuanto a poder entender a los enfermos el 35% afirma que a medias puede hacerlo, y el 10% que está en desacuerdo con la afirmación. Siendo así, un 23% menciona estar de acuerdo y un 32% totalmente de acuerdo, siendo la mayoría de los trabajadores empáticos con los enfermos.

Figura 21

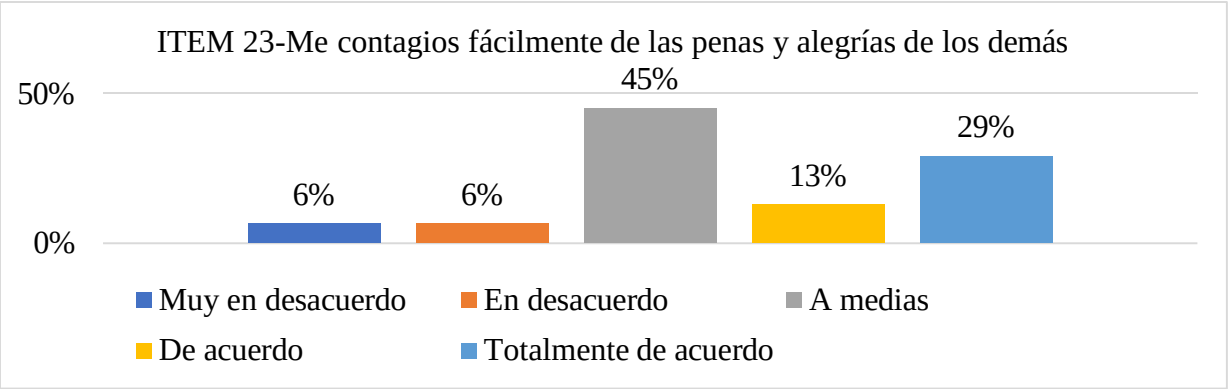
EIE-Empatía-Ítem 18



Respecto a poder compartir con facilidad los sentimientos de otras personas, el 39% está de acuerdo, el 35% totalmente de acuerdo y el 19% a medias puede compartir con facilidad los sentimientos de otras personas. El 6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta afirmación.

Figura 22

EIE-Empatía-Ítem 23

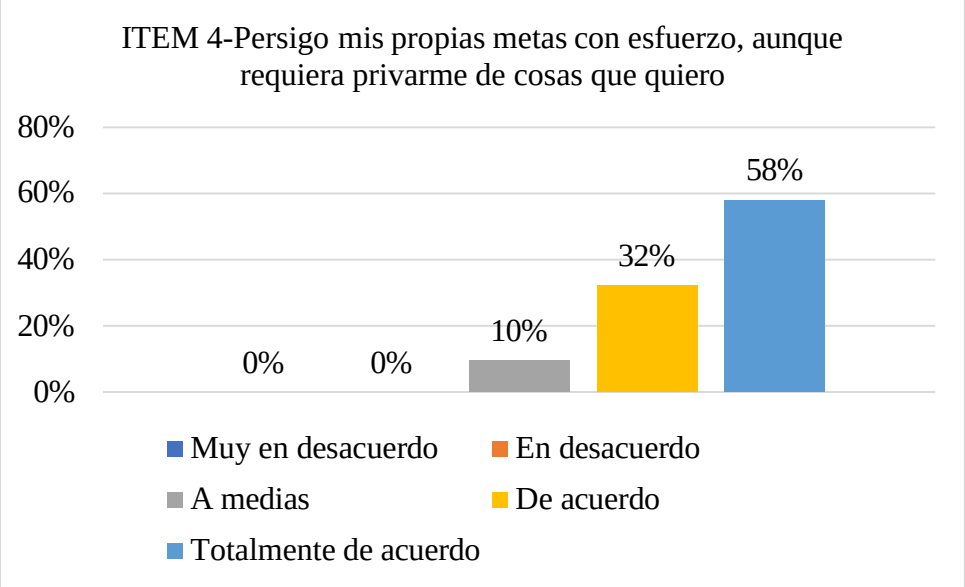


Respecto a la empatía de reír con los que ríen y llorar con los que lloran, el 45% de los trabajadores afirman que a medias pueden hacerlo, un 29% afirma estar totalmente de acuerdo y un 13% de acuerdo. El resto está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esto.

4.1.1.4 Motivación-Inteligencia emocional en la satisfacción laboral. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 4, 9, 14, 19 y 24. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 23

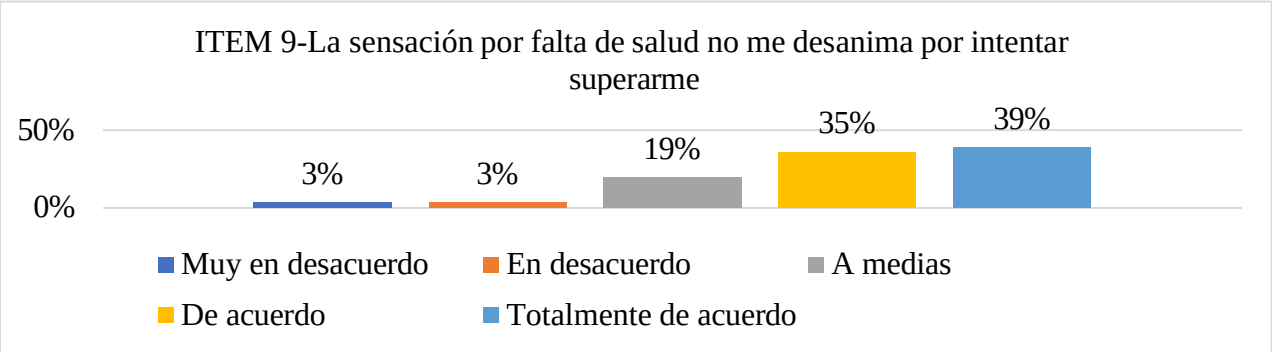
EIE-Motivación-Ítem 4



En los aspectos de motivación para alcanzar las propias metas, los trabajadores reflejan que en su mayoría están totalmente de acuerdo, sin importar privarse de algunas cosas que quieran, y el 32% está de acuerdo. En esta afirmación, solamente el 10% selección que a medias persigue sus metas con esfuerzo.

Figura 24

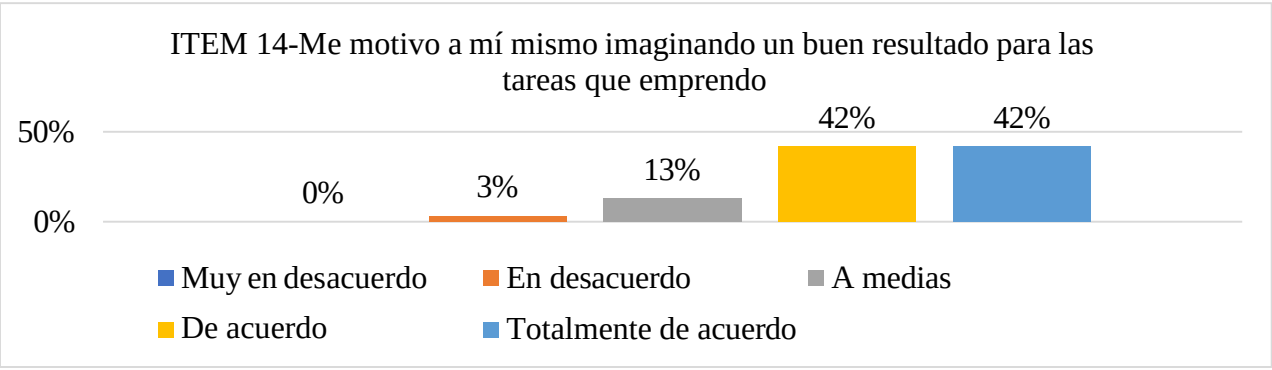
EIE-Motivación-Ítem 9



Ahora bien, respecto a que la falta de salud no los desanima para poder superarse, el 39% afirma estar totalmente de acuerdo, el 35% de acuerdo y el 19% a medias. Un 3% está en desacuerdo y otro 3% muy en desacuerdo, lo que se puede argumentar como que el estado de salud sí los desanima para poder superarse.

Figura 25

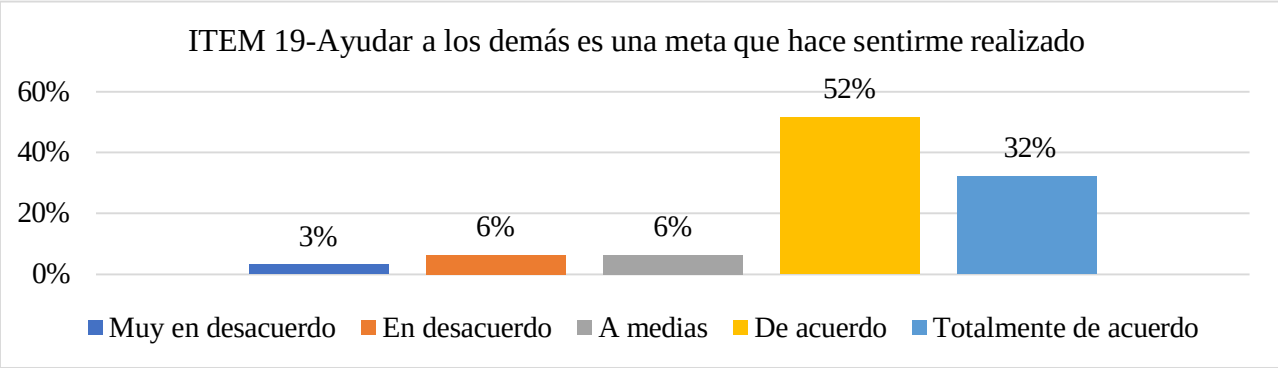
EIE-Motivación-Ítem 14



En cuanto a la motivación de imaginarse buenos resultados en las tareas que emprenden, la mayoría de los trabajadores están de acuerdo, un 13% a medias y un 3% en desacuerdo.

Figura 26

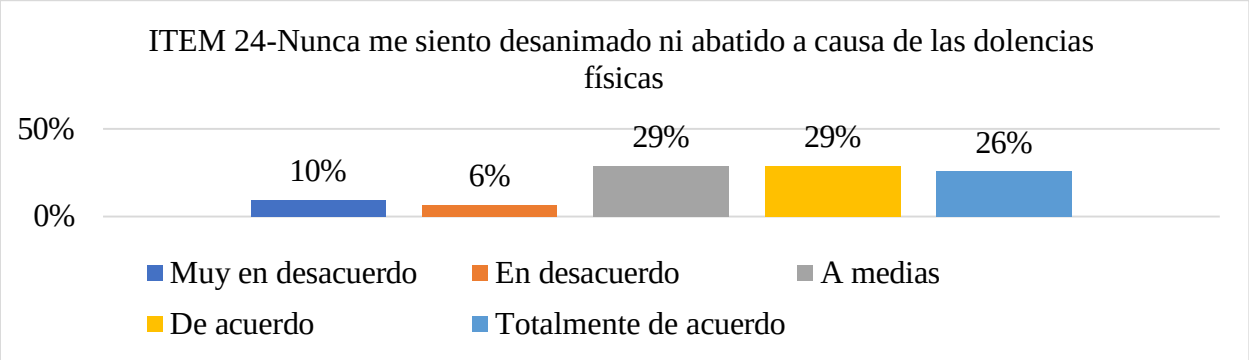
EIE-Motivación-Ítem 19



Respecto a la motivación de ayudar a los demás y la sensación de realización, el 32% está totalmente de acuerdo y el 52% de acuerdo. El resto, un 6% a medias lo haría sentir realizado, otro 6% está en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo.

Figura 27

EIE-Motivación-Ítem 24



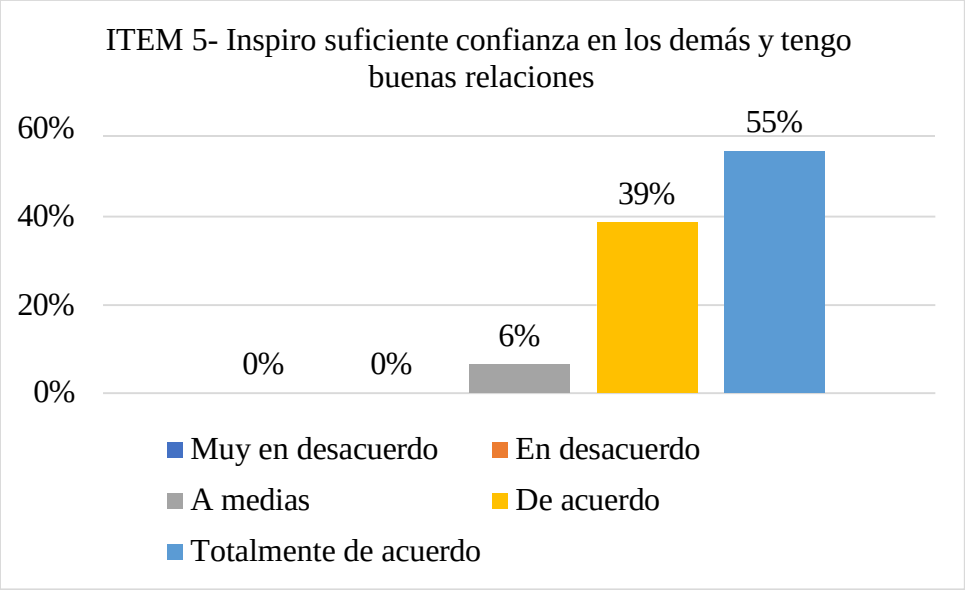
Respecto a que las dolencias físicas desmotivan a los trabajadores un 26% afirma que está totalmente de que nunca se siente desanimado, un 29% de acuerdo, un 29% a medias, un 6% afirma estar en desacuerdo y un 10% muy en desacuerdo, queriendo decir que sí le desanima.

4.1.1.5 Habilidades Sociales-Inteligencia emocional en la satisfacción laboral.

Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 5, 10, 15, 20 y 25. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 28

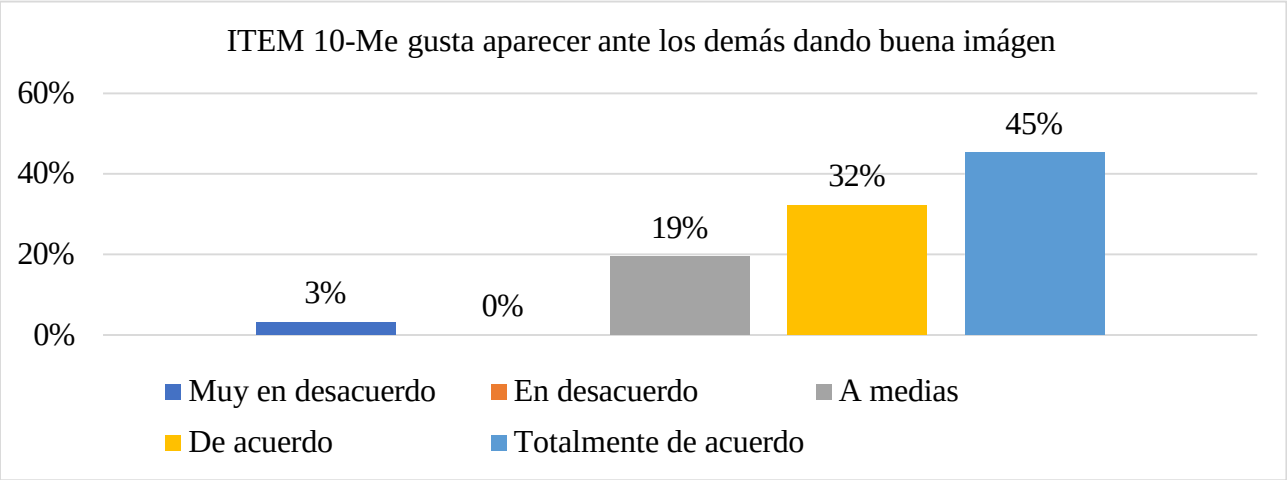
EIE-Habilidades Sociales-Ítem 5



Más de la mitad de los trabajadores afirman que están totalmente de acuerdo en un 55% y de acuerdo en un 39% sobre que inspiran confianza a las demás personas y tienen buenas relaciones. Tan sólo un 6% afirma que a medias inspira suficiente confianza, teniendo malas relaciones con los demás.

Figura 29

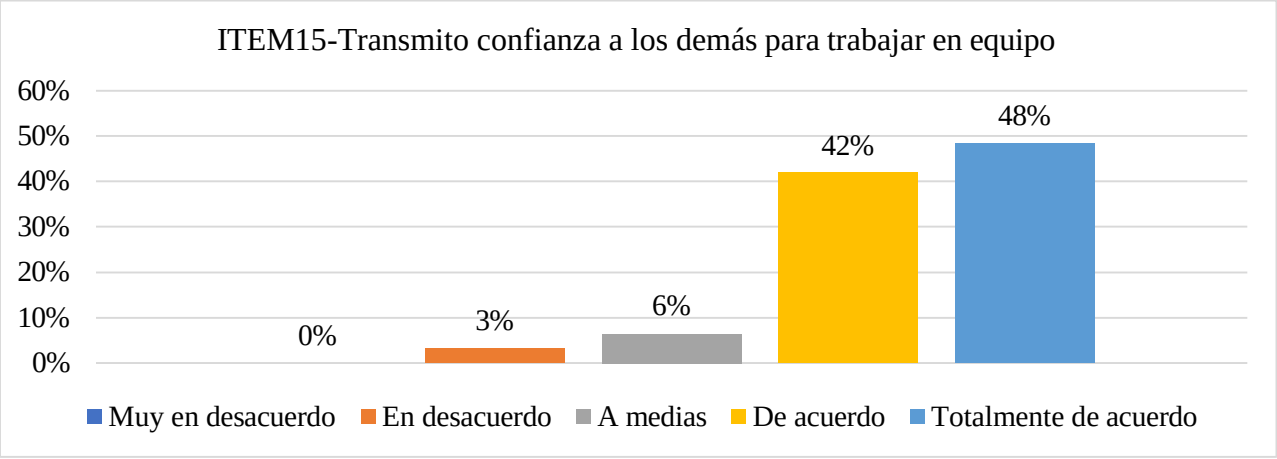
EIE-Habilidades Sociales-Ítem 10



En cuanto a la buena imagen que les gusta tener ante los demás, el 45% de los trabajadores están totalmente de acuerdo y el 32% de acuerdo, reflejando sólo un 19% que a medias les gusta aparecer ante los demás dando buena imagen y un 3% están muy en desacuerdo.

Figura 30

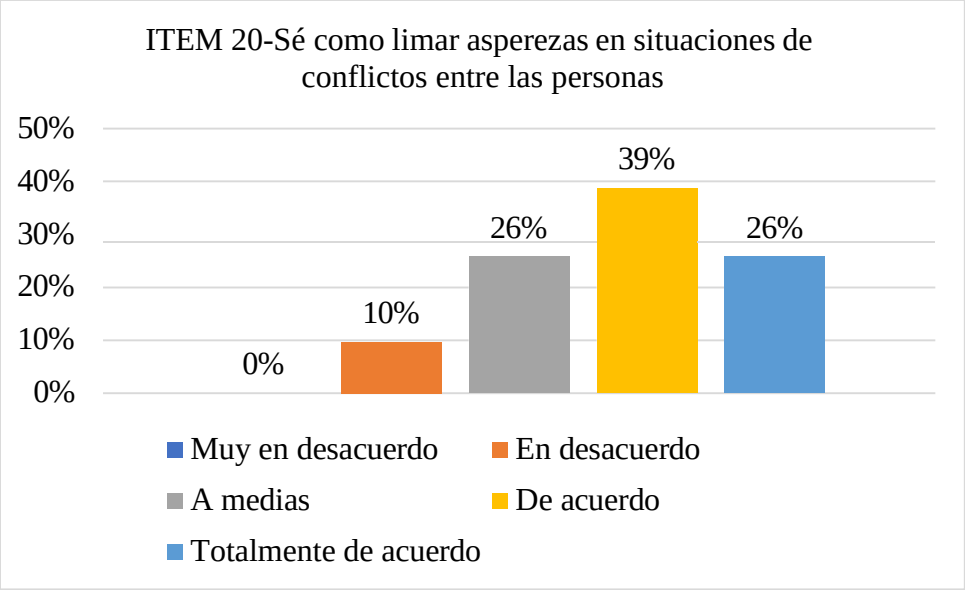
EIE-Habilidades Sociales-Ítem 15



En cuanto al trabajo en equipo, el 48% afirma están totalmente de acuerdo y el 42% de acuerdo en que transmiten confianza a los demás para trabajar en equipo, un 6% afirma que a medias y un 3% en desacuerdo.

Figura 31

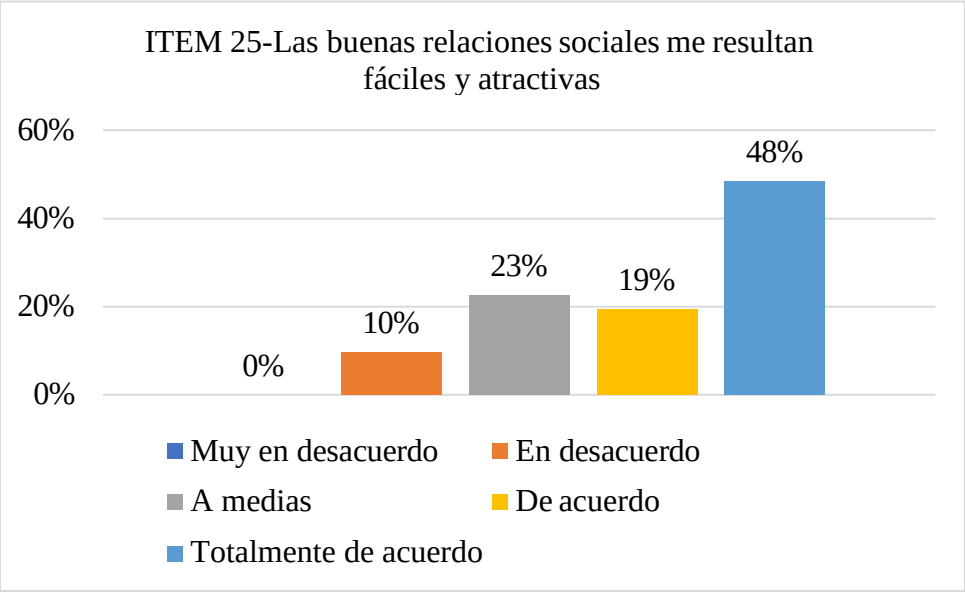
EIE-Habilidades Sociales-Ítem 20



En cuando a la habilidad de limar asperezas en situaciones de conflictos entre las personas, un 39% afirma estar de acuerdo, un 26% totalmente de acuerdo, un 26% a medias, y un 10% en desacuerdo.

Figura 32

EIE-Habilidades Sociales-Ítem 25



Respecto a que para los trabajadores las buenas relaciones sociales le resultan fáciles y atractivas, el 48% de ellos está totalmente de acuerdo, el 19% de acuerdo, el 23% a medias y el 10% en desacuerdo.

Ahora bien, en la Tabla 10, se puede observar que dentro de la Escala de Inteligencia Emocional se obtuvieron los resultados para la categoría de conciencia, 608; control, 599; empatía, 577; motivación, 630 y habilidades sociales, 647. Reflejando que los trabajadores tienen mayor inteligencia emocional en las habilidades sociales. Esto se refleja en la Figura 33.

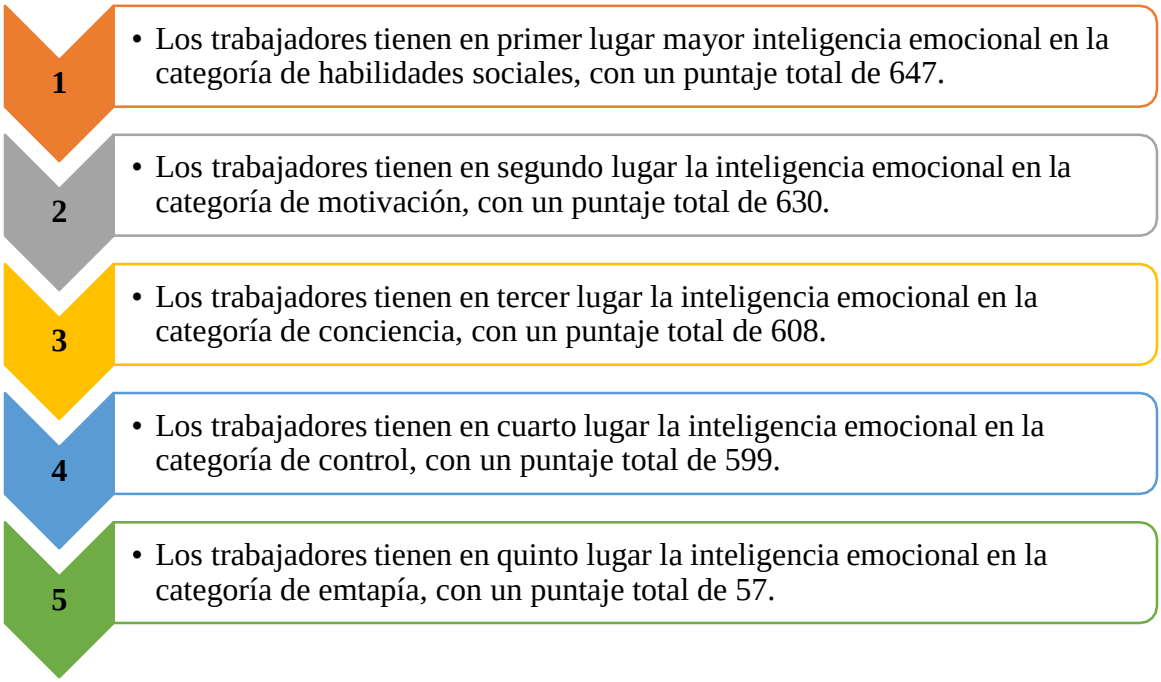
Tabla 10

Valores de la Escala de Inteligencia Emocional

Escala de Inteligencia Emocional [EIE]									
Conciencia		**Control**		**Empatía**		**Motivación**		**Habilidades sociales**	
Item 1	136	**Item 2**	130	**Item 3**	122	**Item 4**	139	**Item 5**	139
Item 6	106	**Item 7**	116	**Item 8**	105	**Item 9**	125	**Item 10**	129
Item 11	116	**Item 12**	119	**Item 13**	117	**Item 14**	131	**Item 15**	135
Item 16	125	**Item 17**	124	**Item 18**	124	**Item 19**	125	**Item 20**	118
Item 21	125	**Item 22**	110	**Item 23**	109	**Item 24**	110	**Item 25**	126
Total	**608**	**Total**	**599**	**Total**	**577**	**Total**	**630**	**Total**	**647**

Figura 33

EIE-Categorías



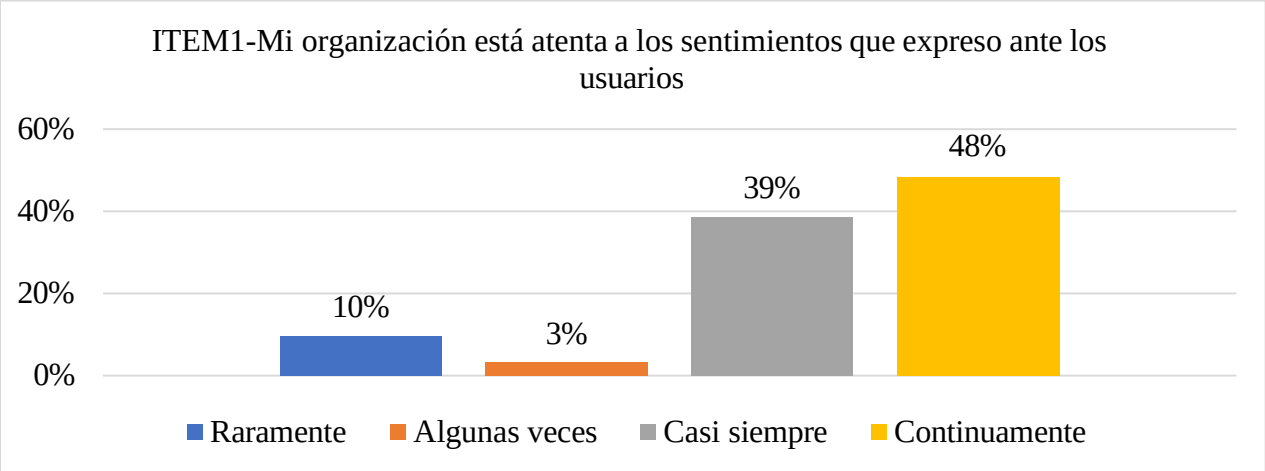
4.1.2 Escala de Trabajo Emocional [TREMO]

En la Escala de Trabajo Emocional, se encuentran cinco categorías: normas organizacionales, requerimientos emocionales del puesto de trabajo, expresión de emociones positivas, control de emociones negativas y disonancia emocional, en las que se distribuyen las 27 afirmaciones, cada una de estas se nombran como ítems, las cuales obtuvieron un puntaje según las opciones de “raramente/casi nunca” que vale 1, “algunas veces” que vale 2, “casi siempre” que vale 3, y “continuamente” que vale 4. El valor de la suma de la categoría que tenga mayor valor significa mayor trabajo emocional, y el valor con menos puntaje significa menor trabajo emocional. Pero antes de realizar el análisis general, los hallazgos por categoría fueron los siguientes.

4.1.2.1 Normas organizaciones-Trabajo Emocional. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 1, 6, 11, 16, 21 y 25. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 34

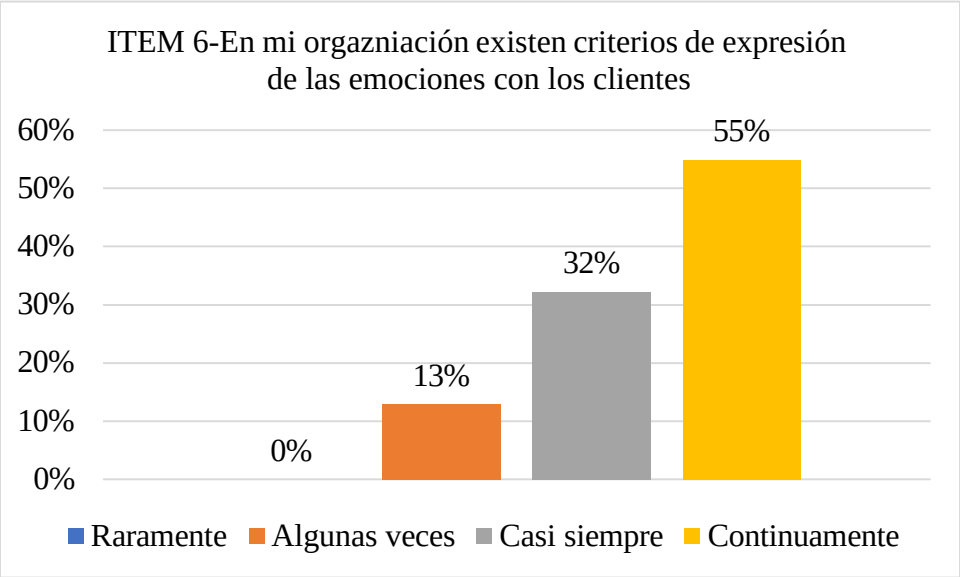
TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 1



Al tener en cuenta que el trabajo que ejercen los encuestados es en la atención de servicio al cliente, el 48% de ellos afirma que continuamente la empresa está atenta a los sentimientos que expresa ante los usuarios, el 39% afirma que casi siempre, el 10% que raramente y el 3% que algunas veces.

Figura 35

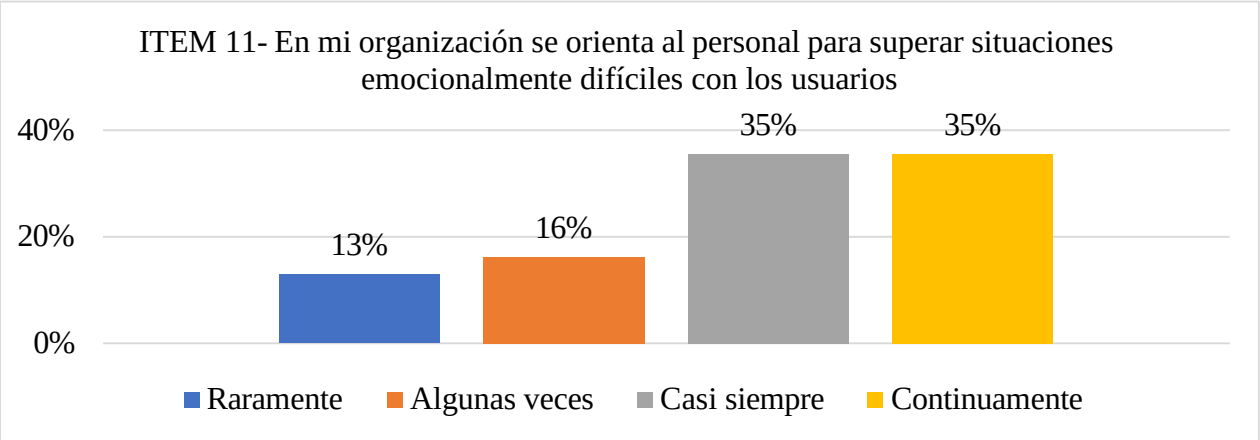
TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 6



Ahora bien, el 55% de los trabajadores afirma que continuamente, dentro de la empresa existen criterios de expresión de las emociones con los clientes, el 32% afirma que casi siempre y el 13% que algunas veces.

Figura 36

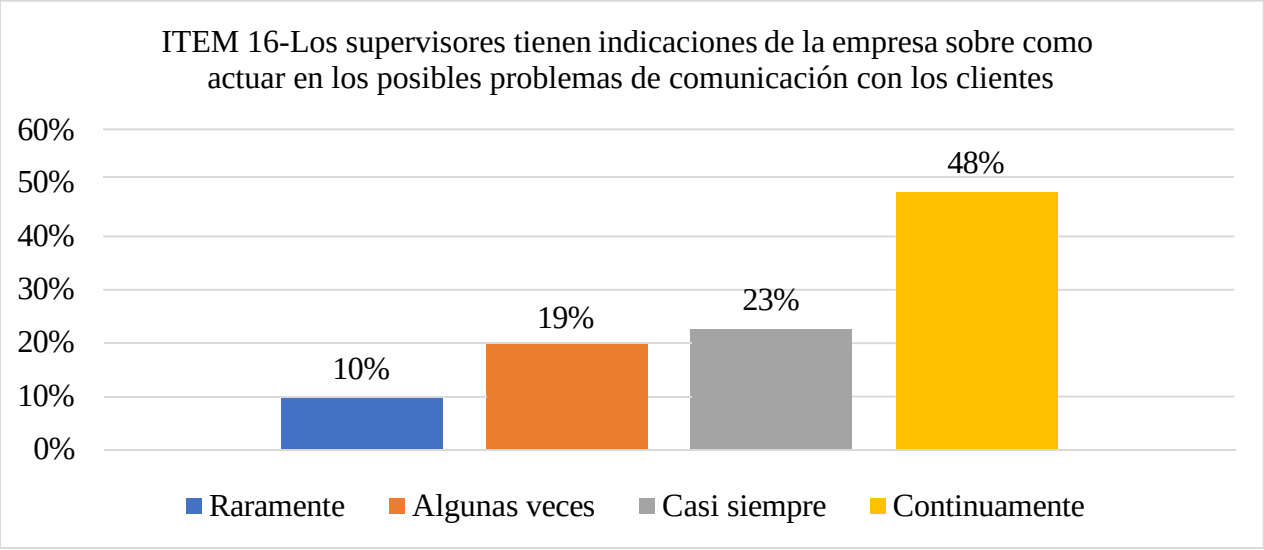
TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 11



Respecto a que en la empresa se orienta al personal para que puedan superar situaciones emocionales difíciles con los usuarios, el 35% afirma que continuamente, otro 35% que casi siempre; sin embargo, un 16% afirma que algunas veces y un 13% raramente.

Figura 37

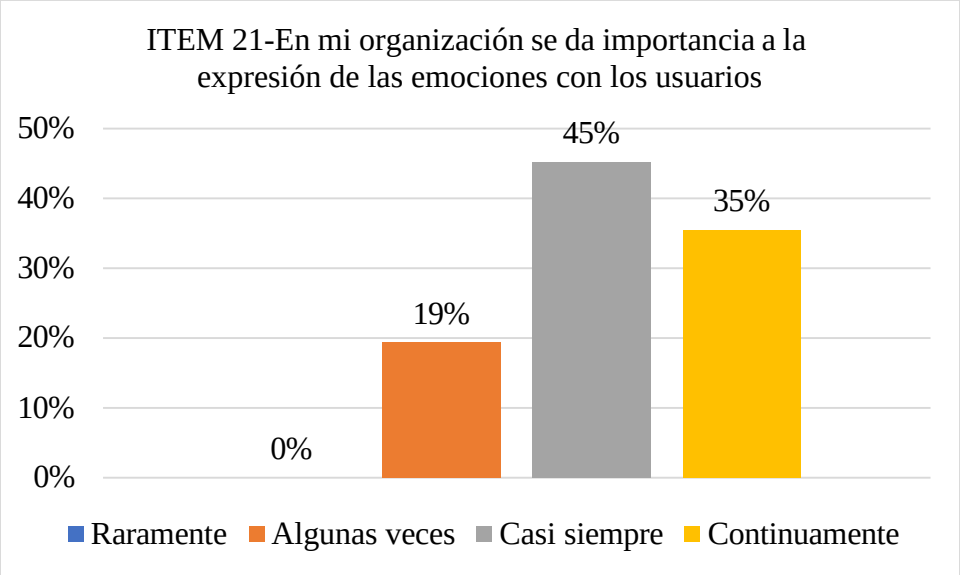
TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 16



En cuanto a las indicaciones que los supervisores les dan a los trabajadores sobre como actuar en los problemas de comunicación con los clientes, el 48% afirma que continuamente les dan las indicaciones, el 23% afirma que casi siempre, el 19% algunas veces y el 10% raramente.

Figura 38

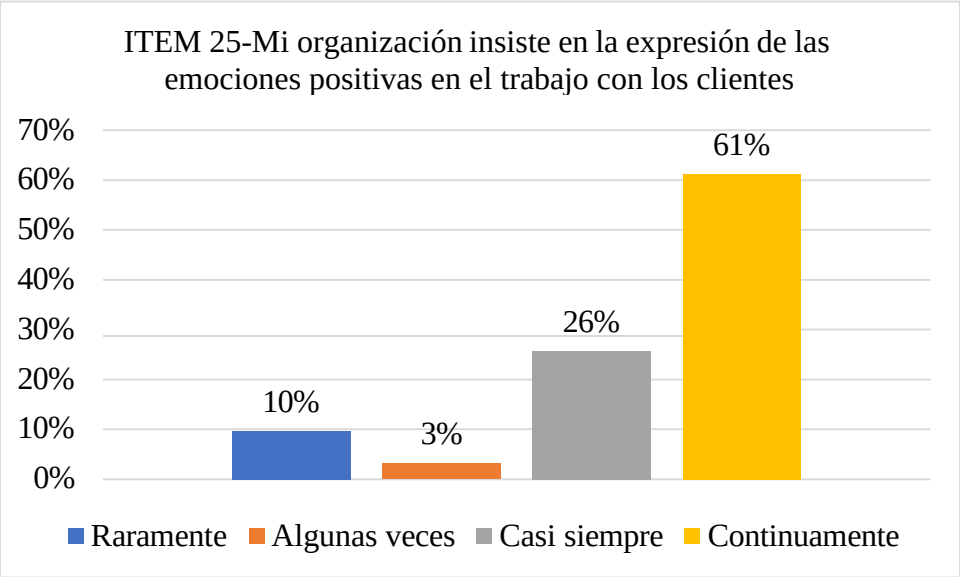
TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 21



El 45% de los trabajadores afirman que en su empresa casi siempre se la importancia a la expresión de las emociones que ellos tienen con los clientes, un 35% afirma que continuamente y el 19% que algunas veces.

Figura 39

TREMO-Normas Organizaciones-Ítem 25



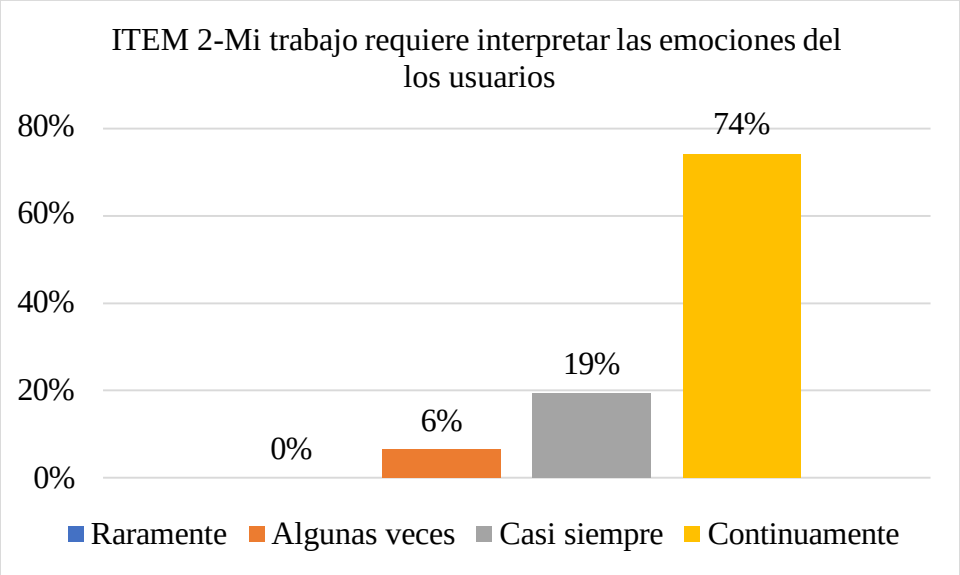
Respecto a esta afirmación, el 61% de los trabajadores afirman que continuamente la empresa insiste en que tenga expresiones de emociones positivas con los clientes, un 26% afirma que casi siempre, un 10% raramente y un 3% algunas veces.

4.1.2.2 Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Trabajo Emocional.

Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 2, 7, 12, 17 y 22. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 40

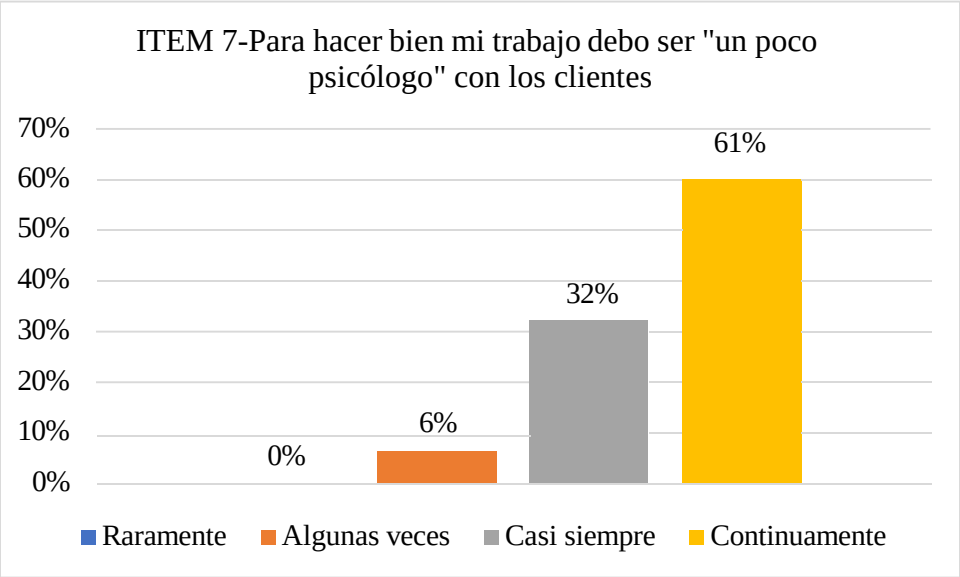
TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 2



Para más del 50% de los trabajadores, continuamente su trabajo requiere interpretar las emociones de sus clientes, y un 19% afirma que casi siempre, sólo un 6% afirma que algunas veces.

Figura 41

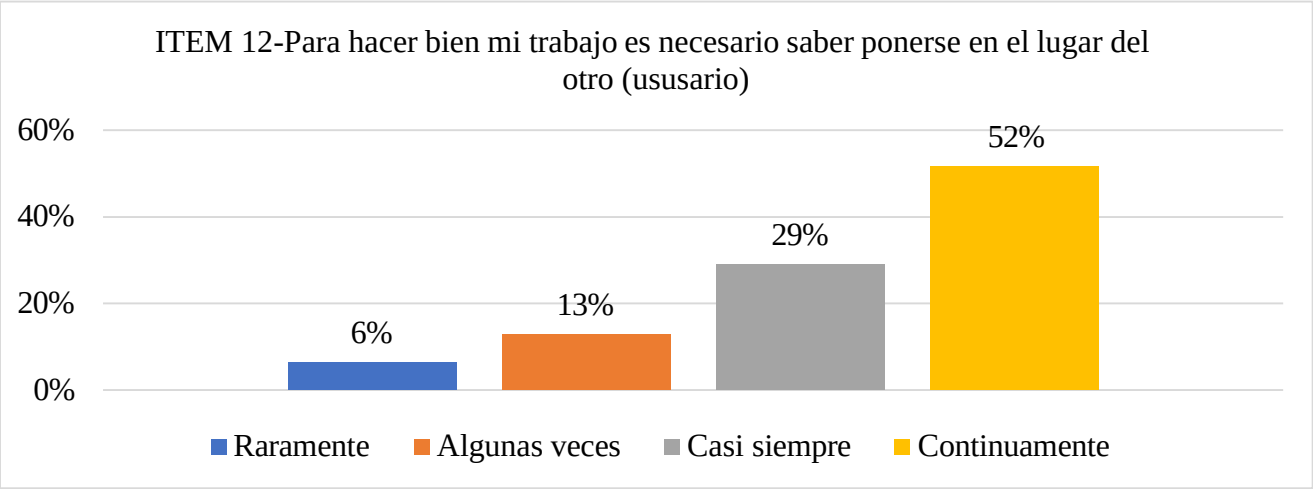
TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 7



El 61% de los trabajadores afirman que para hacer bien su trabajo deben ser un poco psicólogos con los clientes, un 32% afirma que casi siempre y un 6% que algunas veces. Esta afirmación contrasta un poco con los niveles educativos de los trabajadadores, ya que ninguno es profesional o tiene algún estudio relacionado a la psicología, se comprende, entonces, que empíricamente han desarrollarlo destrezas emocionales para poder tratar con los clientes.

Figura 42

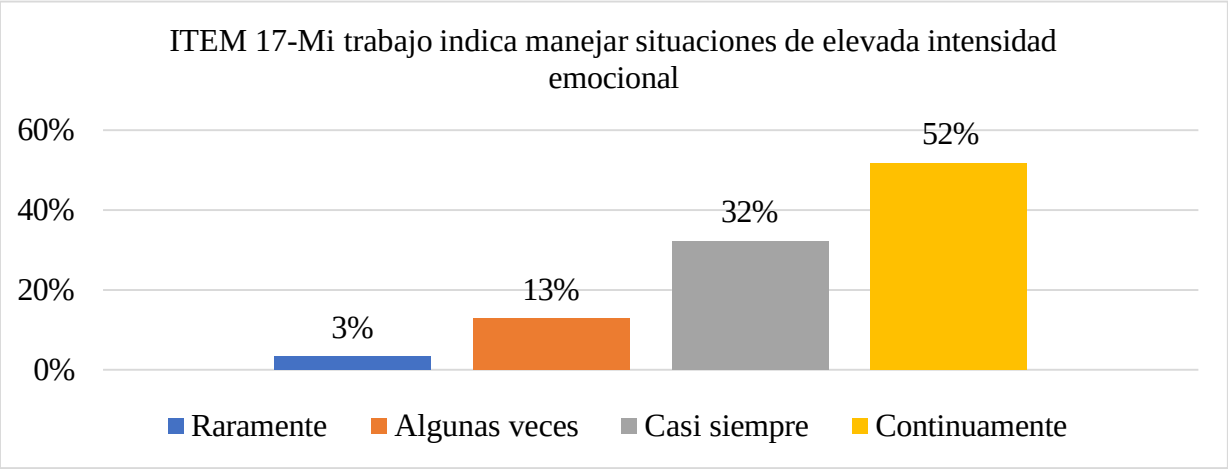
TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 12



El 52% de los trabajadores afirman que para hacer bien su trabajo continuamente es necesario ponerse en el lugar del cliente, un 29% afirma que casi siempre, un 13% que algunas veces y un 6% afirma que raramente.

Figura 43

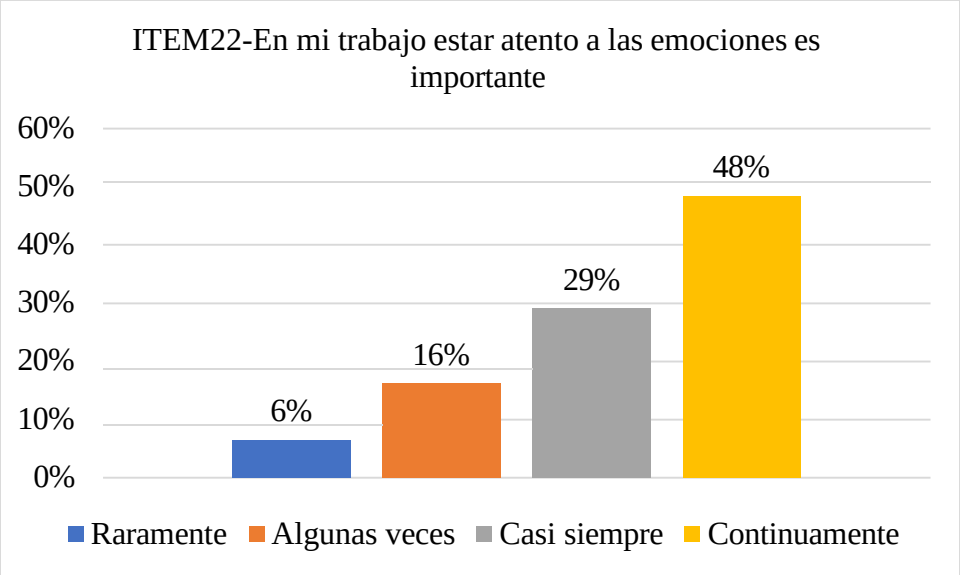
TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 17



Respecto a la afirmación de que en el trabajo tienen la responsabilidad de manejar situaciones de elevada intensidad emocional, el 52% afirma que continuamente se dan esas situaciones, el 32% que casi siempre, un 13% algunas veces y un 3% raramente.

Figura 44

TREMO-Requerimientos emocionales del puesto de trabajo-Ítem 22

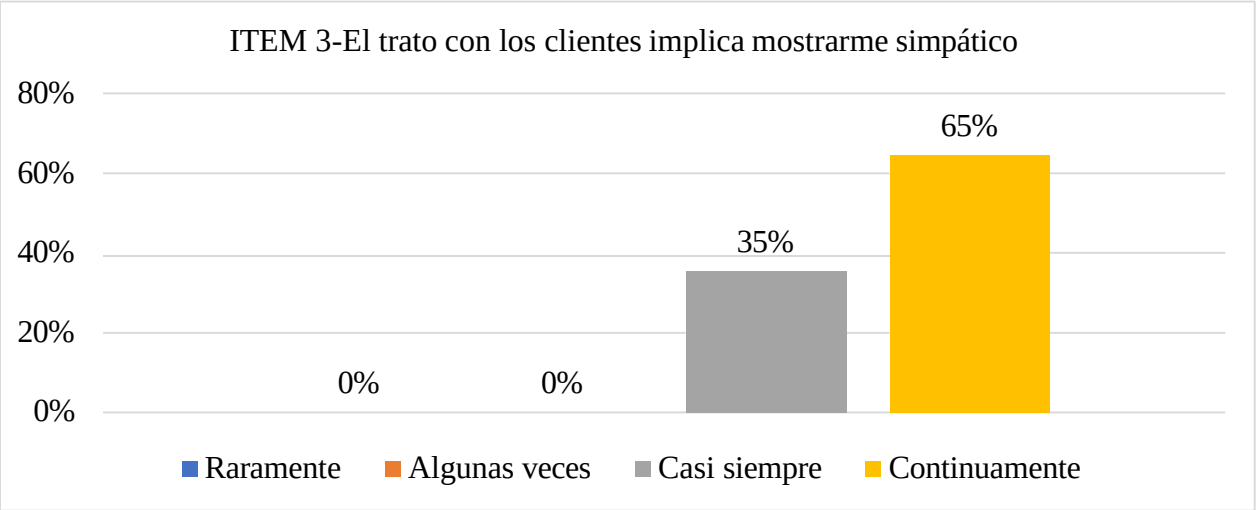


Finalmente, en la categoría de requerimientos emocionales del puesto de trabajo, el 48% de los trabajadores mencionan que continuamente deben estar atentos de las emociones ya que es importante, un 29% afirma que casi siempre es importante, un 16% afirma que algunas veces y un 6% que raramente.

4.1.2.3 Expresión de emociones positivas-Trabajo Emocional. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 3, 8, 13, 18, 23 y 26. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 45

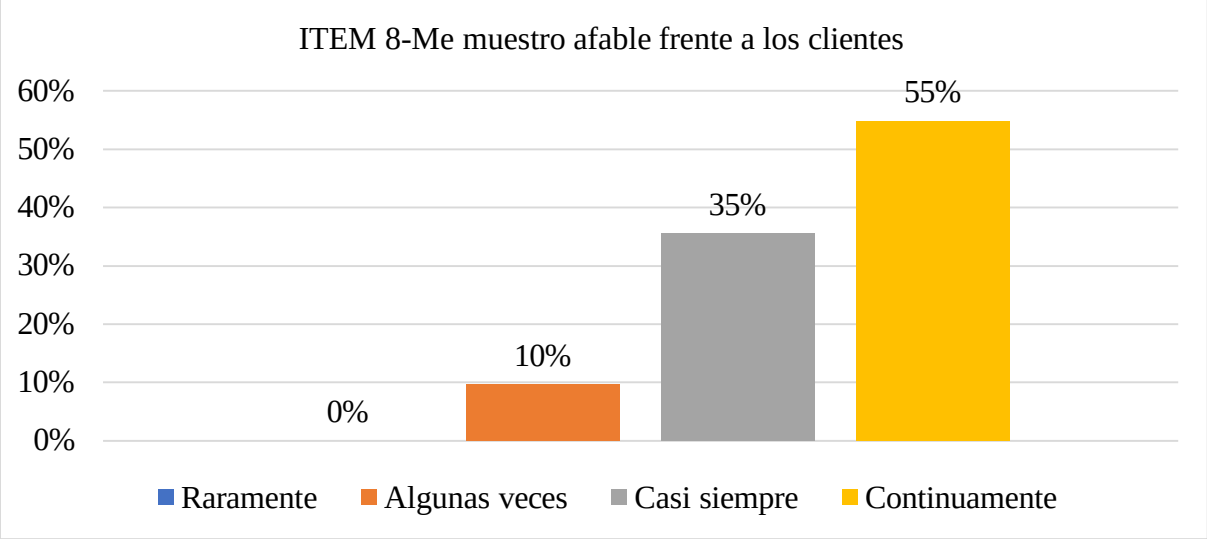
TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 3



Todos los trabajadores afirman que en el trato con sus clientes deben mostrarse simpático, un 65% continuamente y un 35% casi siempre.

Figura 46

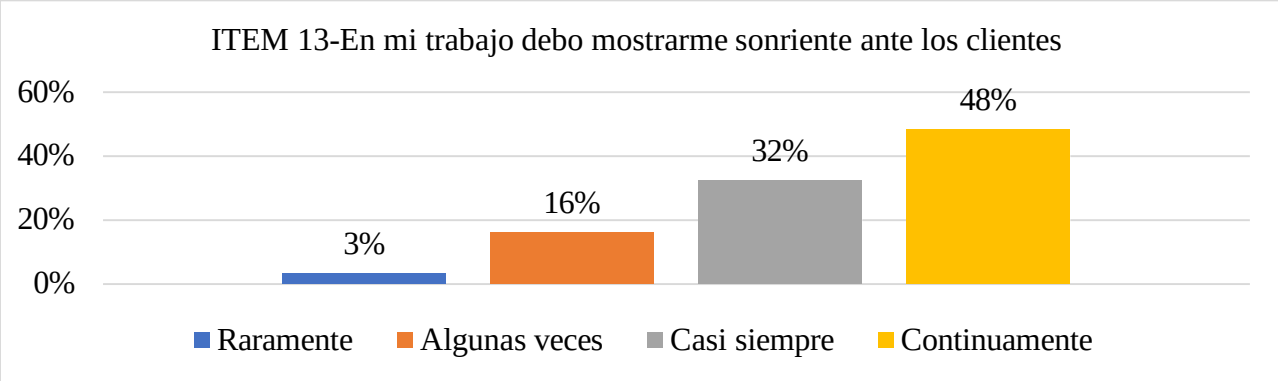
TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 8



En cuanto a ser afable con los clientes, un 55% afirma que continuamente se muestra así y un 35% que casi siempre, un 10% afirma que algunas veces.

Figura 47

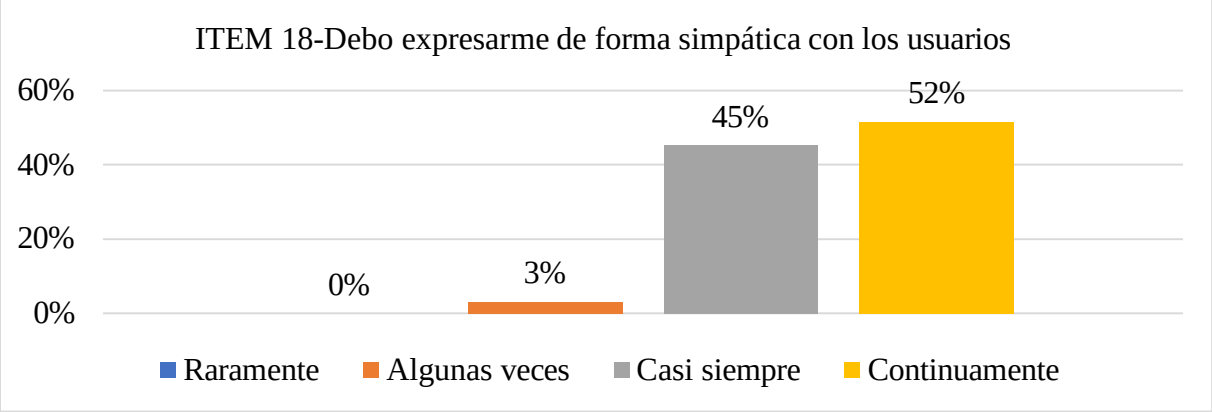
TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 13



Respecto a que los trabajadores se deben mostrar sonrientes ante los clientes, un 48% afirma que continuamente, un 32% casi siempre, un 16% algunas veces y un 3% raramente.

Figura 48

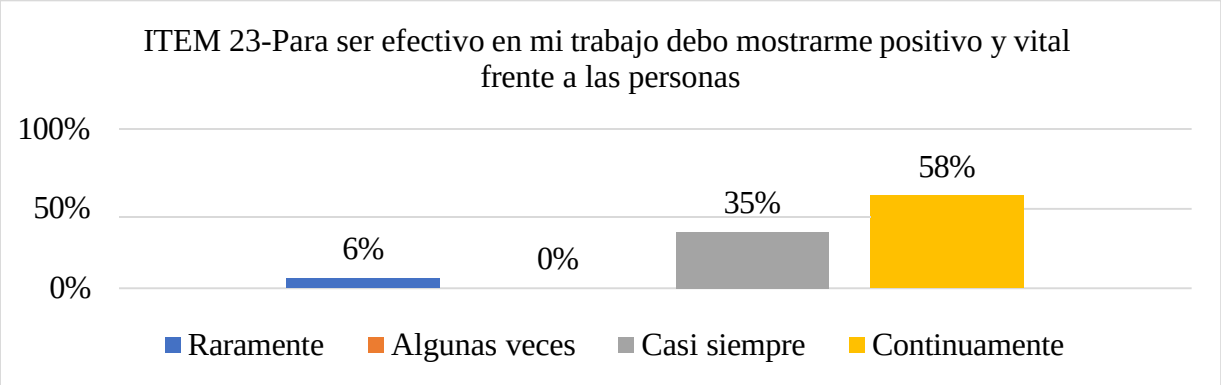
TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 18



El 52% de los trabajadores afirman que continuamente deben expresarse de forma simpática con los usuarios, un 45% afirma que casi siempre y un 3% que algunas veces.

Figura 49

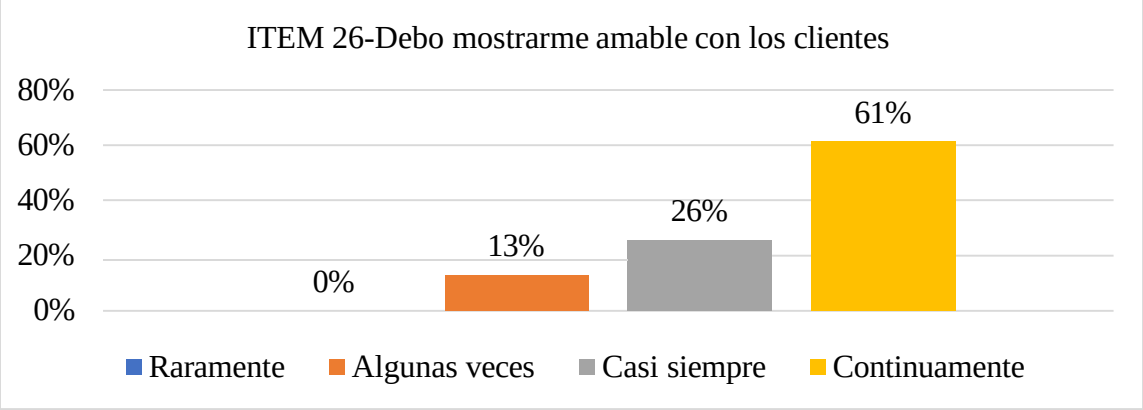
TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 23



El 58% de los trabajadores afirman que continuamente deben mostrarse pasivo y vital frente a las personas para ser efectivo en su trabajo, el 35% afirma que casi siempre y un 6% afirma que raramente lo debe ser.

Figura 50

TREMO-Expresión de emociones positivas-Ítem 26

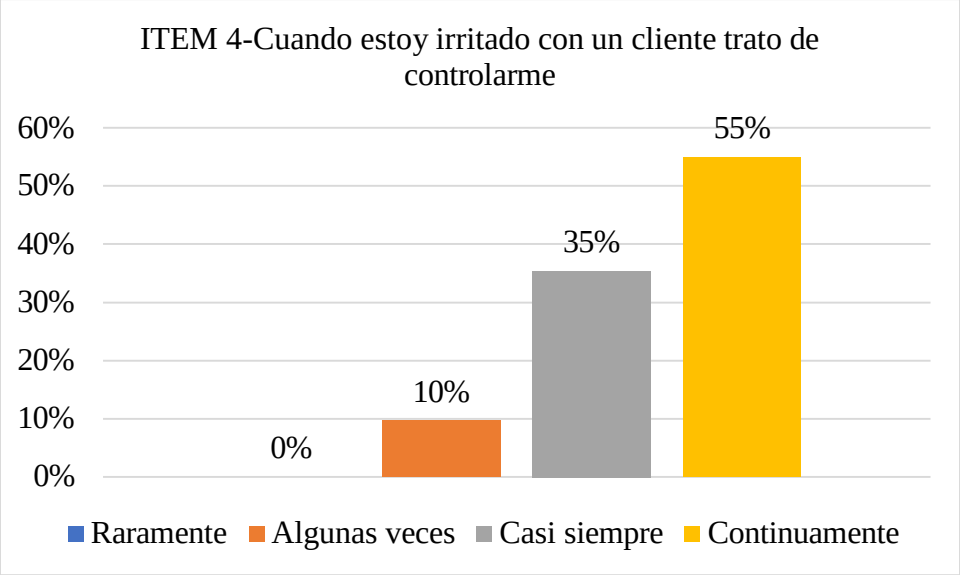


Finalmente, efectivamente el 61% afirma que continuamente deben mostrarse amable con los clientes, un 26% afirma que casi siempre y un 13% algunas veces.

4.1.2.4 Expresión de emociones negativas-Trabajo Emocional. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 4, 9, 14 y 19. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 51

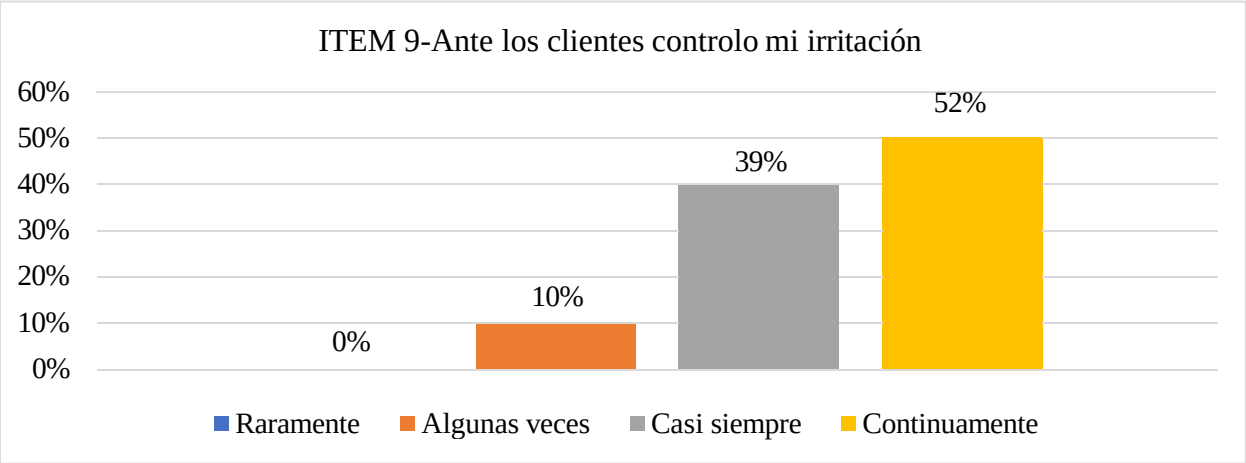
TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 4



El 55% de los trabajadores afirman que cuando están irritados con un cliente tratan de continuamente controlarse, el 35% casi siempre tratan de controlarse y un 10% algunas veces tratan de controlarse.

Figura 52

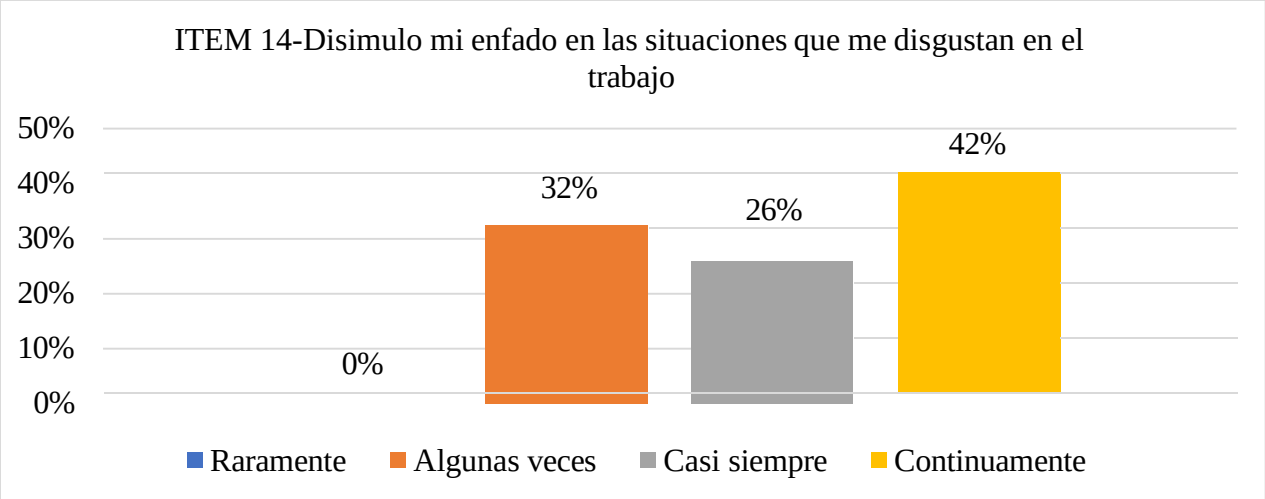
TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 9



Un 53% de los trabajadores afirman que continuamente ante los clientes controlan su irritación, un 39% que casi siempre y un 10% que algunas veces.

Figura 53

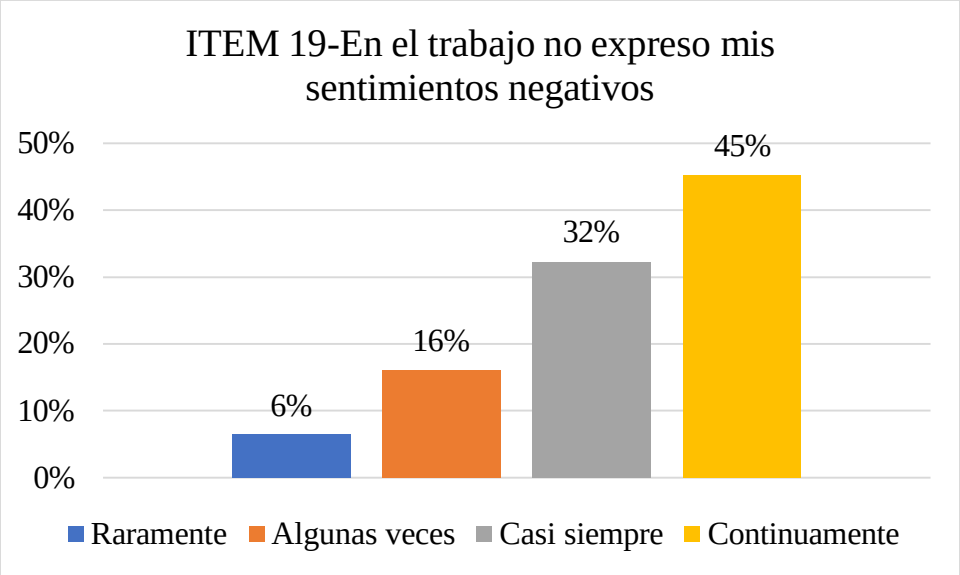
TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 14



Respecto a la afirmación 14, el 42% de los trabajadores afirman que continuamente disimulan su enojo en las situaciones que le disgustan en el trabajo, el 26% afirman que casi siempre y el 32% que algunas veces.

Figura 54

TREMO-Expresión de emociones negativas-Ítem 19

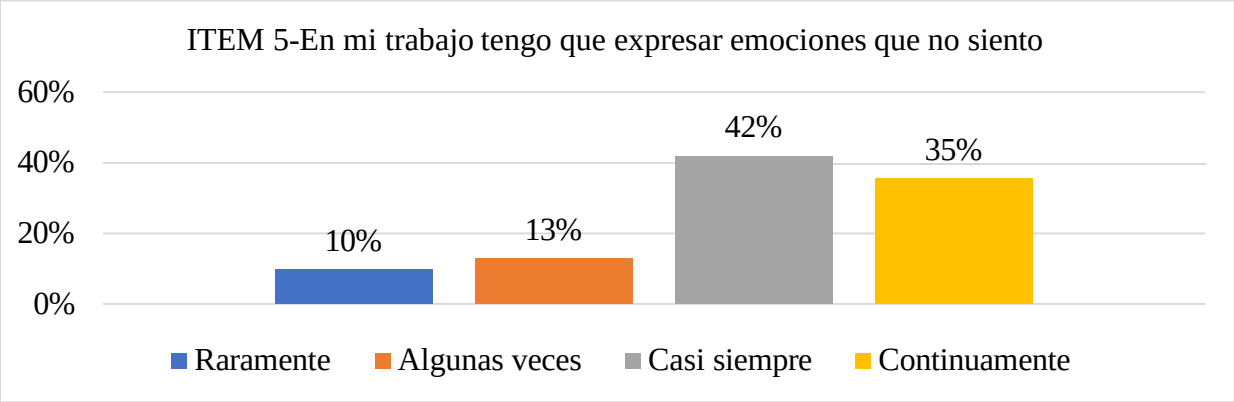


Respecto a la afirmación 19, el 45% de los trabajadores afirman que continuamente no expresan sus sentimientos negativos, el 32% afirma que casi siempre no lo hacen, sin embargo, un 16% afirma que algunas veces no lo expresan y el 6% raramente no lo expresan.

4.1.2.5 Disonancia emocional-Trabajo Emocional. Respecto a esta categoría, se encuentran los ítems 5, 10, 15, 20, 24 y 27. Los hallazgos son los siguientes:

Figura 55

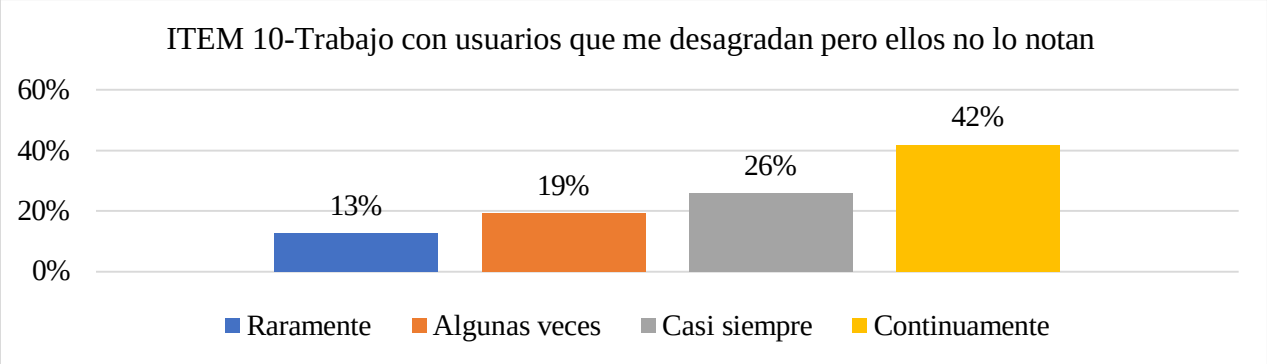
TREMO-Disonancia emocional -Ítem 5



La afirmación 5 refleja que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo de que deben expresar emociones que no sientes, un 35% dice que continuamente y un 42% que casi siempre, un 13% afirma que algunas veces y un 10% raramente.

Figura 56

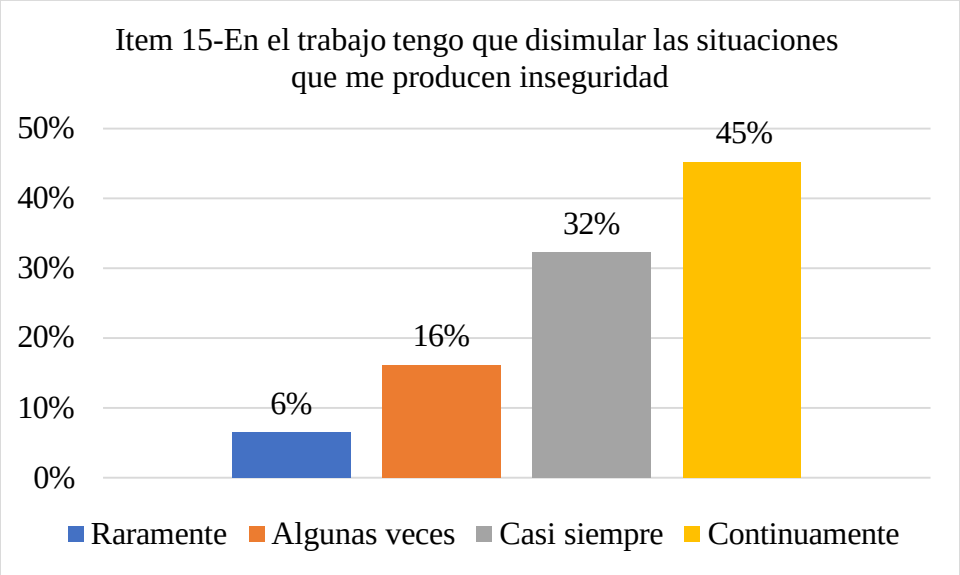
TREMO-Disonancia emocional -Ítem 10



Continuamente afirman el 42% de los trabajadores que trabajan con clientes que les desagradan, pero ellos no lo notan, un 25% afirma que casi siempre trabaja con ese tipo de clientes, un 19% algunas veces y un 13% raramente.

Figura 57

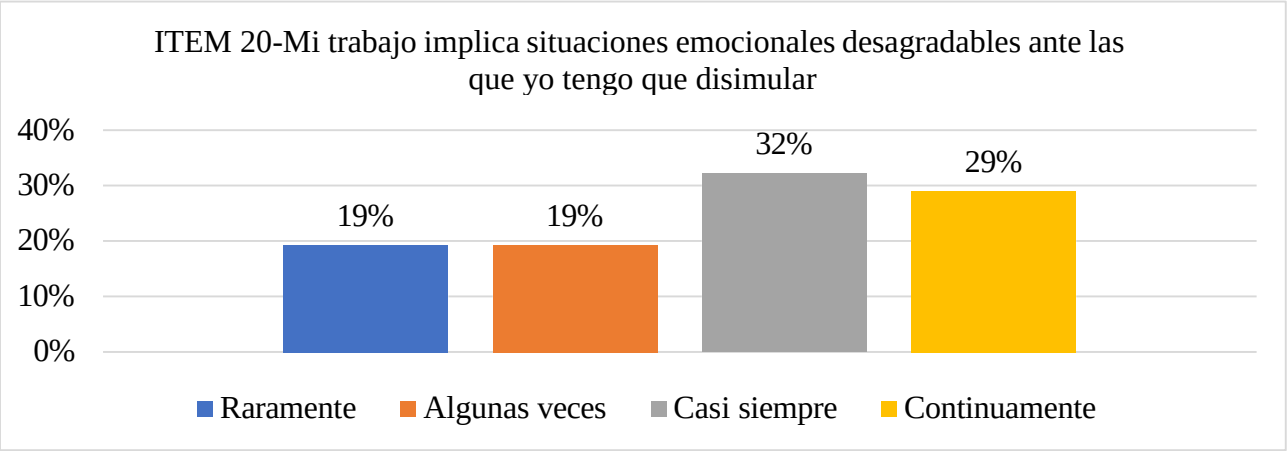
TREMO-Disonancia emocional -Ítem 15



El 45% de los trabajadores afirman que continuamente deben disimular las situaciones que en el trabajo le producen inseguridad, un 32% afirma que casi siempre lo hace, un 16% afirma que algunas veces y un 6% raramente.

Figura 58

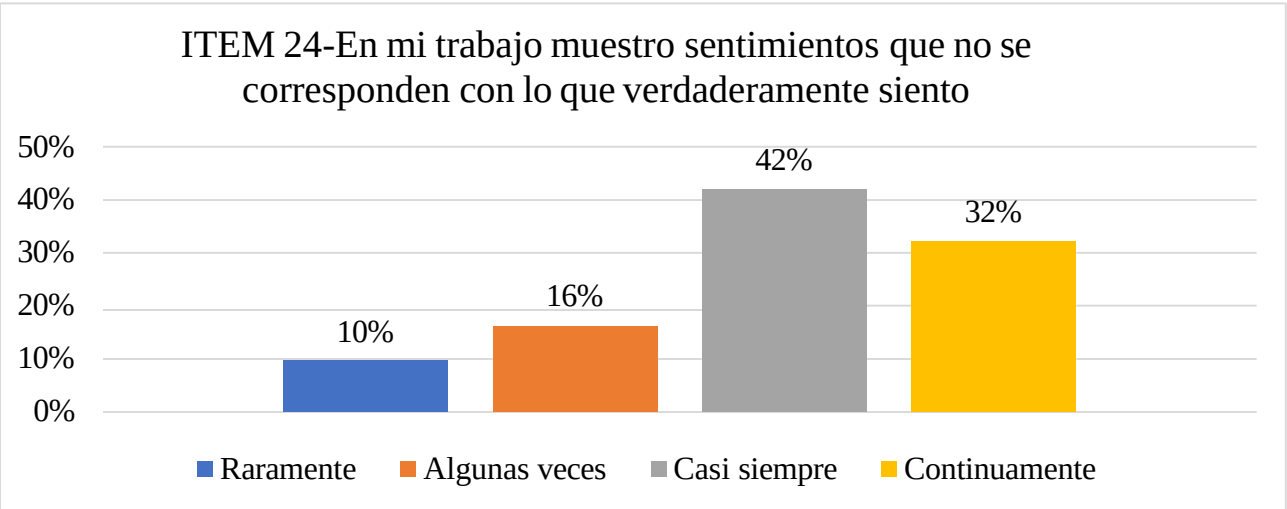
TREMO-Disonancia emocional -Ítem 20



Para esta afirmación, un 29% dice que continuamente disimula en situaciones desagradables, un 32% afirma que casi siempre lo hace, el 19% afirma que algunas veces y un 19% dice que raramente lo hace.

Figura 59

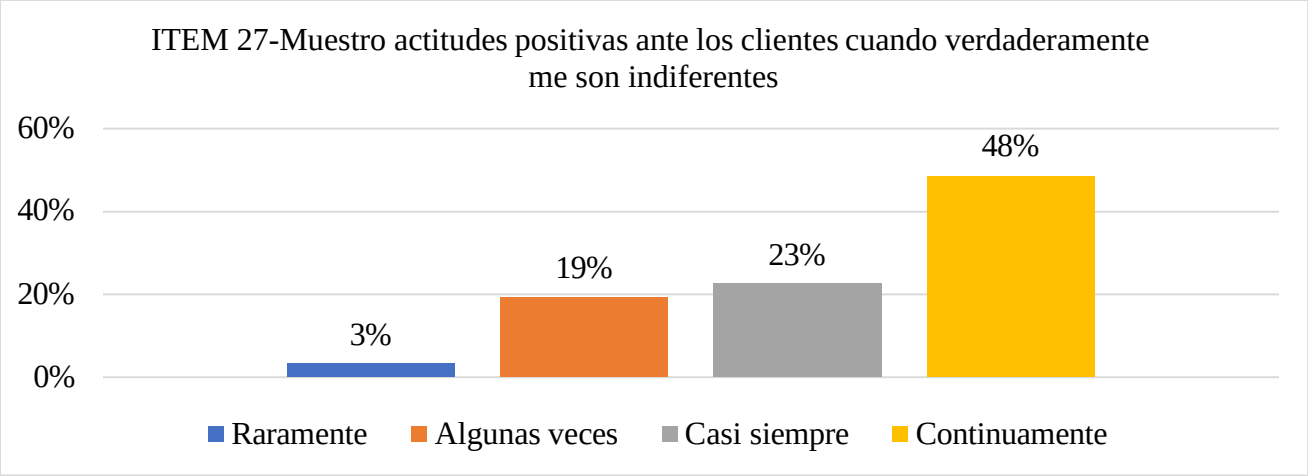
TREMO-Disonancia emocional -Ítem 24



Un 42% afirma que casi siempre demuestra en su trabajo sentimientos que no son verdaderos a lo que siente, un 32% afirma que continuamente lo hace, un 16% afirma que algunas veces y un 10% afirma que raramente lo hace.

Figura 60

TREMO-Disonancia emocional -Ítem 27



Continuamente, el 48% de los trabajadores muestran actitudes positivas ante los clientes cuando en verdad le son indiferentes, el 23% casi siempre lo hace, el 19% algunas veces y el 3% dice hacerlo raramente.

Ahora bien, en la Tabla 11, se puede observar que dentro de la Escala de Trabajo Emocional se obtuvieron los puntajes para la categoría normas organizacionales, 597; requerimientos emocionales del puesto de trabajo, 527; expresión de emociones positivas, 644; control de emociones negativas, 407 y disonancia emocional, 565. Reflejando que los trabajadores tienen mayor inteligencia emocional en las habilidades sociales. Esto se refleja en la Figura 61.

Tabla 11

Valores de la Escala de Trabajo Emocional

Escala de Trabajo Emocional [TREMO]									
Normas Organizacionales		**Requerimientos Emocionales Del Puesto De Trabajo**		**Expresión De Emociones Positivas**		**Control De Emociones Negativas**		**Disonancia Emocional**	
Item 1	101	**Item 2**	114	**Item 3**	113	**Item 4**	107	**Item 5**	94
Item 6	106	**Item 7**	110	**Item 8**	107	**Item 9**	106	**Item 10**	92
Item 11	91	**Item 12**	101	**Item 13**	101	**Item 14**	96	**Item 15**	98
Item 16	96	**Item 17**	103	**Item 18**	108	**Item 19**	98	**Item 20**	84
Item 21	98	**Item 22**	99	**Item 23**	107	-	-	**Item 24**	92
Item 25	105	-	-	**Item 26**	108	-	-	**Item 27**	105
Total	**597**	**Total**	**527**	**Total**	**644**	**Total**	**407**	**Total**	**565**

Tabla 12

TREMO-Categorías

1. Los trabajadores tienen en primer lugar mayor trabajo emocional en la categoría de expresión de emociones positivas, con un puntaje total de 644.
2. Los trabajadores tienen en segundo lugar el trabajo emocional en la categoría de normas organizacionales, con un puntaje total de 597.
3. Los trabajadores tienen en tercer lugar el trabajo emocional en la categoría de disonancia emocional, con un puntaje total de 565.
4. Los trabajadores tienen en cuarto lugar el trabajo emocional en la categoría de requerimientos emocionales del puesto de trabajo, con un puntaje total de 527.
5. Los trabajadores tienen en quinto lugar el trabajo emocional en la categoría de control de emociones negativas del puesto de trabajo, con un puntaje total de 407.

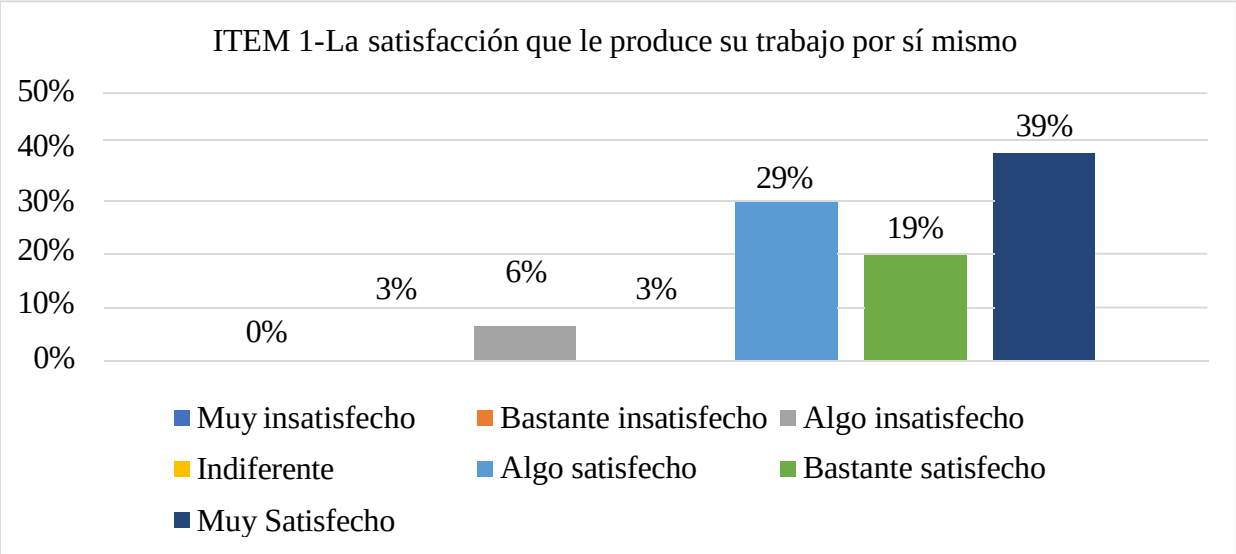
4.1.3 Nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores

Para poder identificar el nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá fue necesario iniciar con los resultados obtenidos en el segundo instrumento de recolección de información, la escala de satisfacción laboral.

Esta escala cuenta con 23 afirmaciones, cada una de estas se nombran como ítems, las cuales obtuvieron un puntaje según las opciones de "muy insatisfecho" que vale 1, "bastante insatisfecho" que vale 2, "algo insatisfecho" que vale 3, "indiferente" que vale 4, "Algo satisfecho" que vale 5, "bastante satisfecho" que vale 6, "muy satisfecho" que vale 7. El objetivo de este instrumento es que el trabajador califique de acuerdo con las alternativas escritas el grado de satisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Figura 61

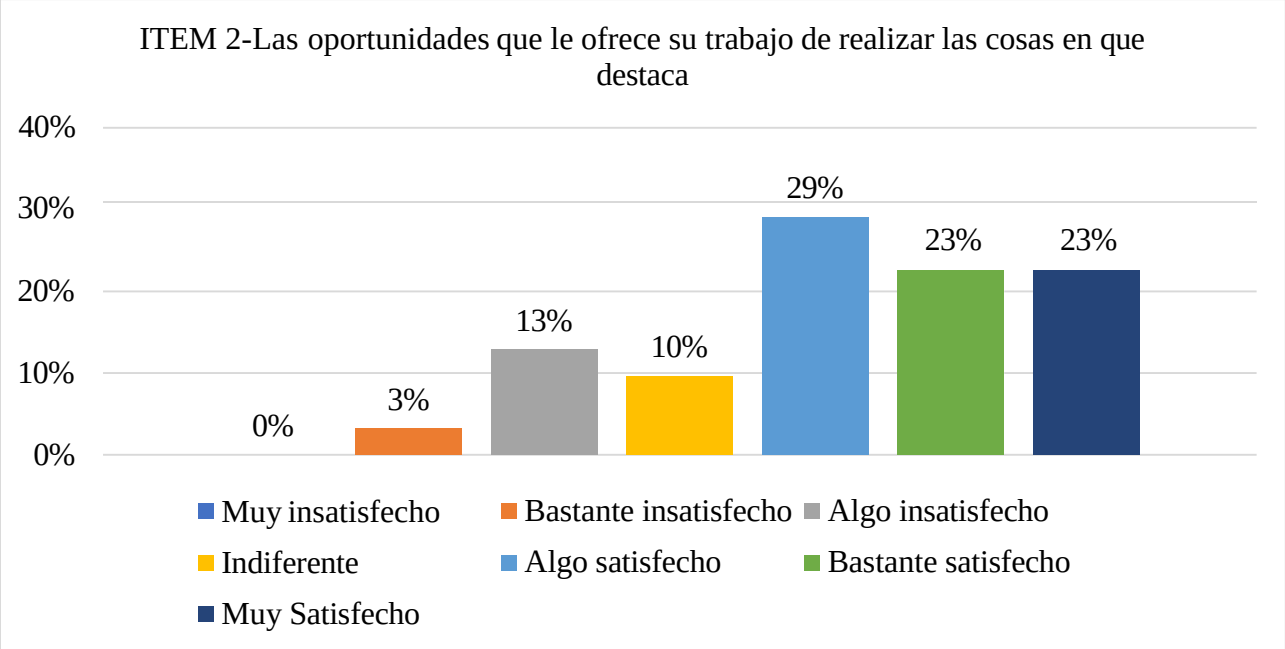
Escala de satisfacción laboral – Ítem 1



El 39% de los trabajadores afirman que están muy satisfechos por su trabajo, el 29% afirma que algo satisfecho y el 19% bastante satisfecho. Reflejando que la mayoría de los trabajadores se siente satisfechos, tan sólo el 6% que afirma que está algo insatisfecho y un 3% que menciona estar bastante insatisfecho. A el restante 3% le es indiferente.

Figura 62

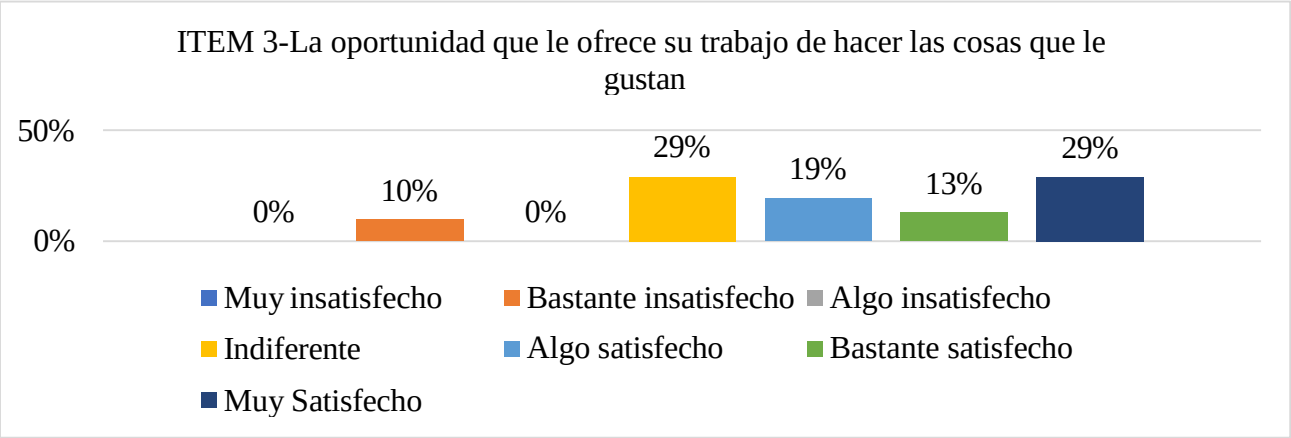
Escala de satisfacción laboral – Ítem 2



Respecto a las oportunidades que les ofrece el trabajo para realizar las cosas en que destaca, los resultados reflejan que un 23% está muy satisfecho con las oportunidades, un 23% está bastante satisfecho, y un 29% algo satisfecho. A 10% le es indiferente, un 13% está algo insatisfecho y un 3% afirma estar bastante insatisfecho.

Figura 63

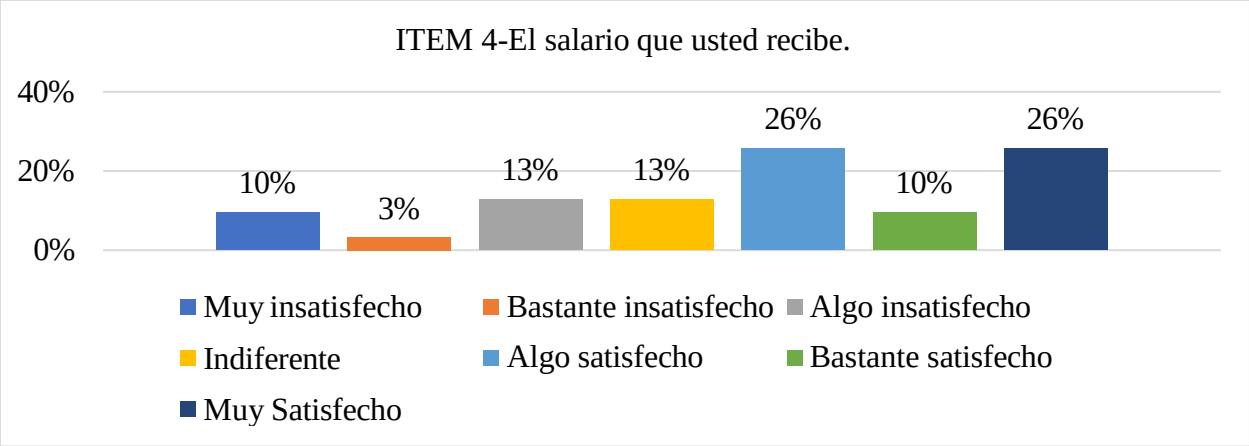
Escala de satisfacción laboral – Ítem 3



En cuanto a la oportunidad que le ofrece el trabajo para hacer las cosas que le gustan, el 29% afirma que está muy satisfecho con ello, un 13% bastante satisfecho, un 19% algo satisfecho, sin embargo, para un 29% le es indiferente que esté o no esa oportunidad y un 10% está bastante insatisfecho.

Figura 64

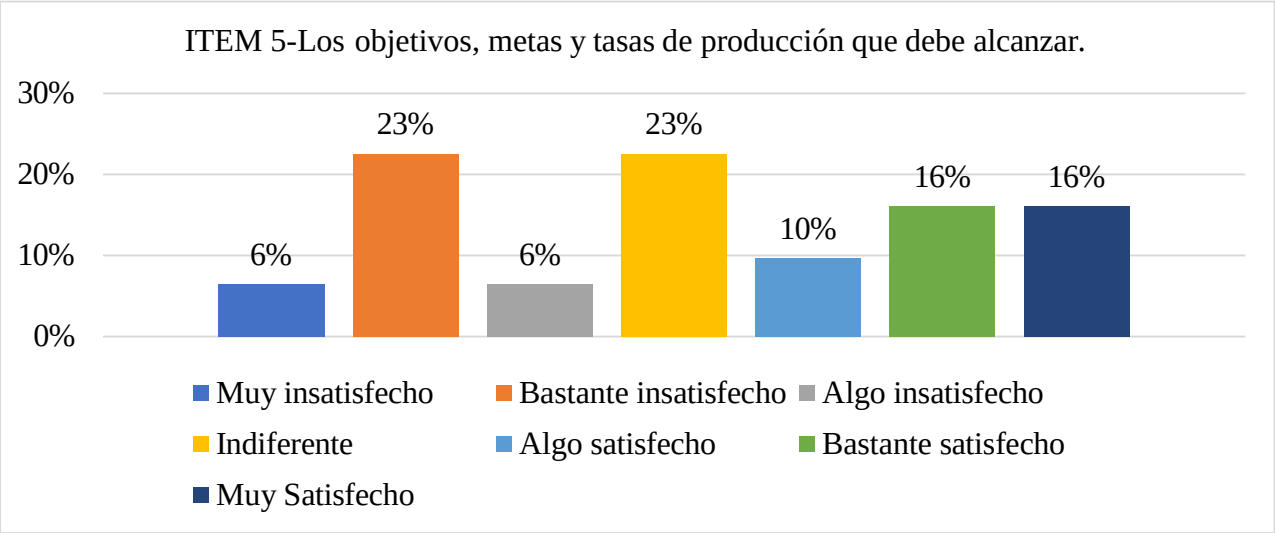
Escala de satisfacción laboral – Ítem 4



Respecto al salario que reciben los trabajadores, el 26% afirma estar muy satisfecho, el 10% bastante satisfecho, un 26% algo satisfecho, un 13% dice que le es indiferente. Ahora bien, en la insatisfacción, un 13% menciona estar algo insatisfecho, un 13% bastante insatisfecho y un 10% muy insatisfecho.

Figura 65

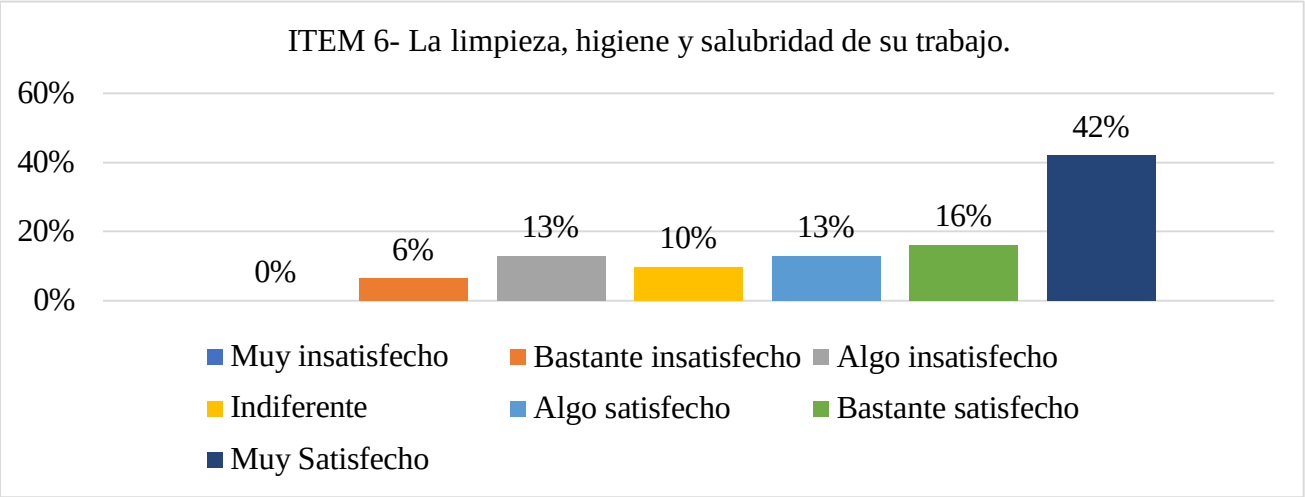
Escala de satisfacción laboral – Ítem 5



Ahora bien, en esta afirmación, el 16% está muy satisfecho con ella, un 16% bastante satisfecho, un 10% algo satisfecho, y un 23% afirma que le es indiferente. Un 6% menciona que está algo insatisfecho, y un 23% y 6% mencionan estar bastante insatisfechos y muy insatisfechos con los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar.

Figura 66

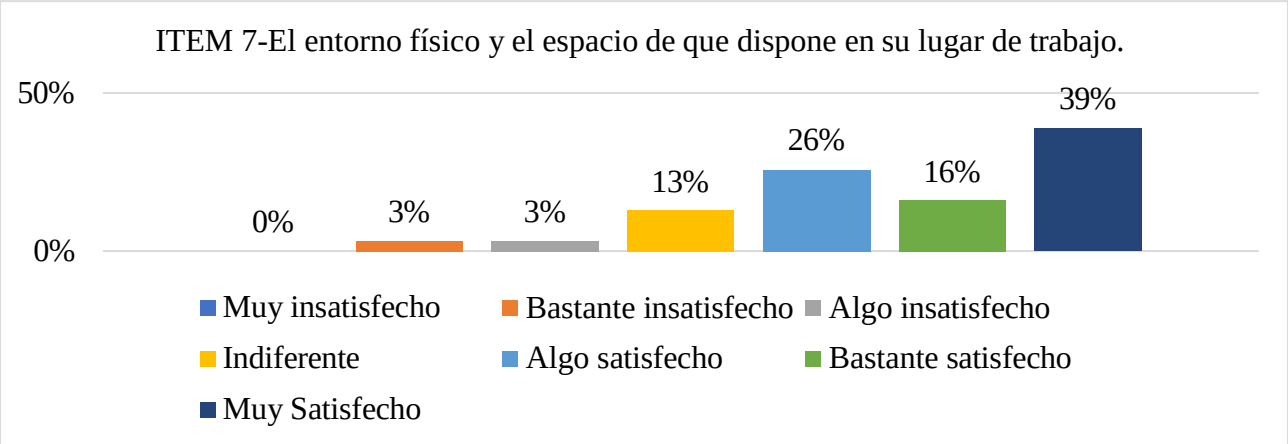
Escala de satisfacción laboral – Ítem 6



Respecto a la limpieza, higiene y salubridad que tienen en su trabajo, el 42% menciona que están muy satisfechos con ello, un 16% que están bastantes satisfechos, y un 13% algo satisfechos. Para el 10% le es indiferente y para el 13% y 6% esta afirmación refleja que están algo insatisfechos y bastantes insatisfechos respectivamente.

Figura 67

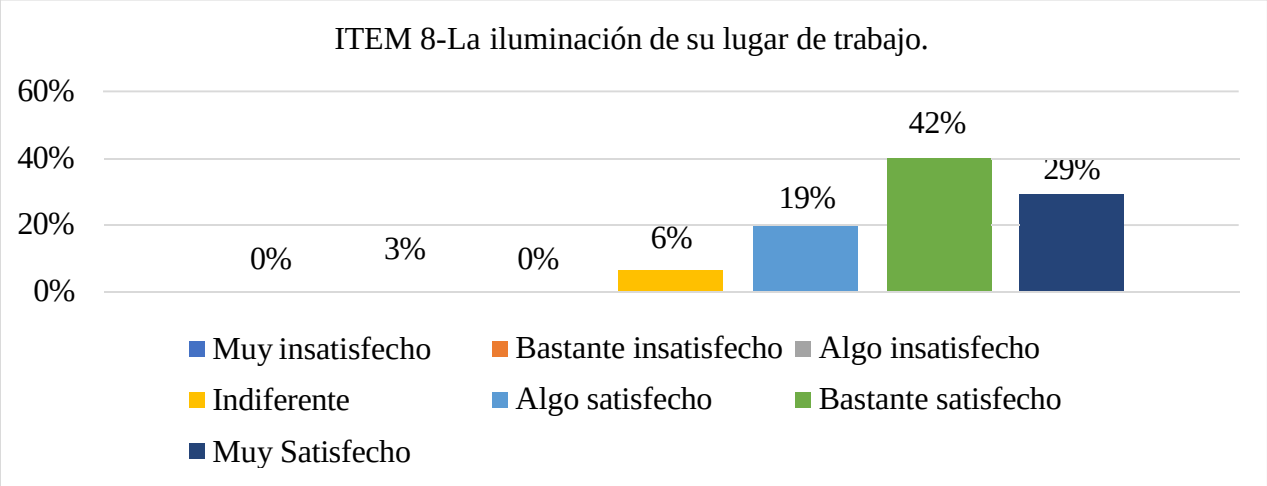
Escala de satisfacción laboral – Ítem 7



Para el 39% de los trabajadores el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo los tiene muy satisfechos, para el 16% bastante satisfecho, para el 26% algo satisfecho, para un 13% es indiferente, para un 3% es algo insatisfactorio y para un 3% es bastante insatisfactorio.

Figura 68

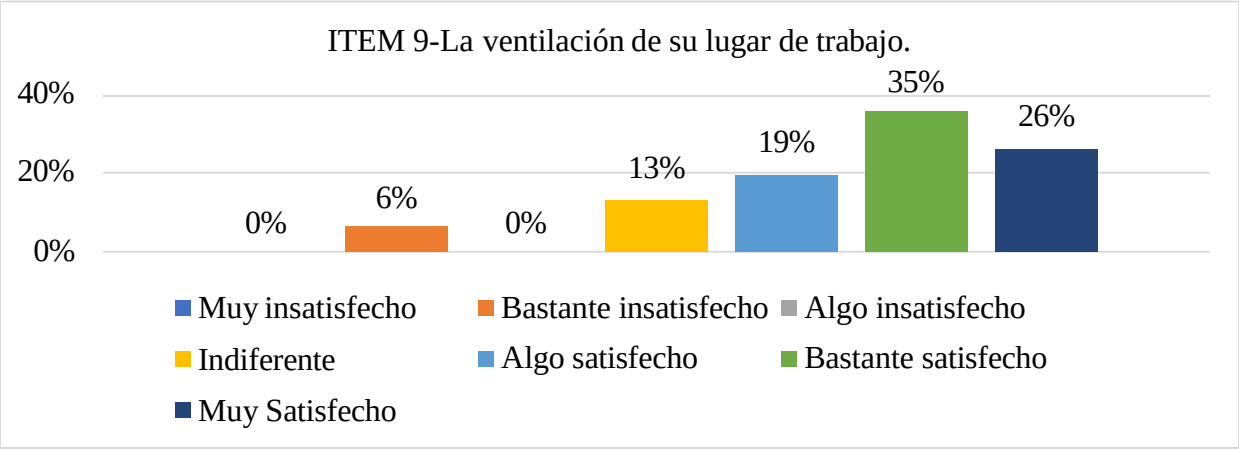
Escala de satisfacción laboral – Ítem 8



Para la mayoría de los trabajadores la iluminación en su lugar de trabajo los hace sentir satisfechos, en un 29% muy satisfecho, un 42% bastante satisfecho y un 19% algo satisfecho. Tan sólo un 6% les es indiferente y un 3% se siente bastante insatisfecho.

Figura 69

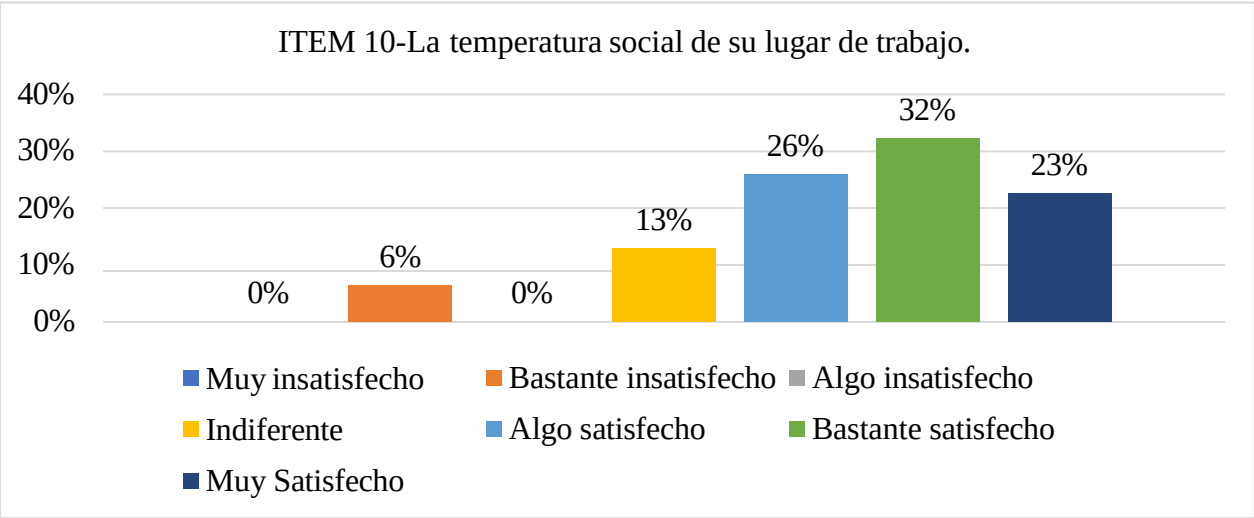
Escala de satisfacción laboral – Ítem 9



Para más del 50% de los trabajadores la ventilación en el lugar de trabajo les causa mucha satisfacción en un 26% un 35% se sienten bastante satisfecho, un 19% algo satisfechos, para un 13% le es indiferente y un 6% afirma que está bastante insatisfecho.

Figura 70

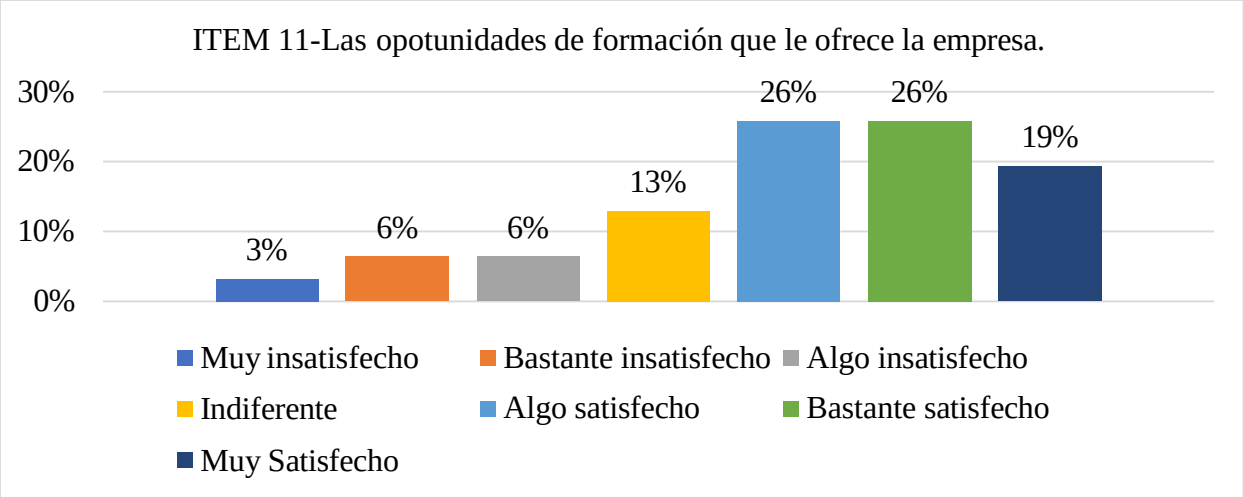
Escala de satisfacción laboral – Ítem 10



Para el 32% la temperatura social de su trabajo los hace sentir bastante satisfechos, para un 23% muy satisfecho, un 26% algo satisfecho y un 13% afirma que le es indiferente. Un 6% menciona que está bastante insatisfecho.

Figura 71

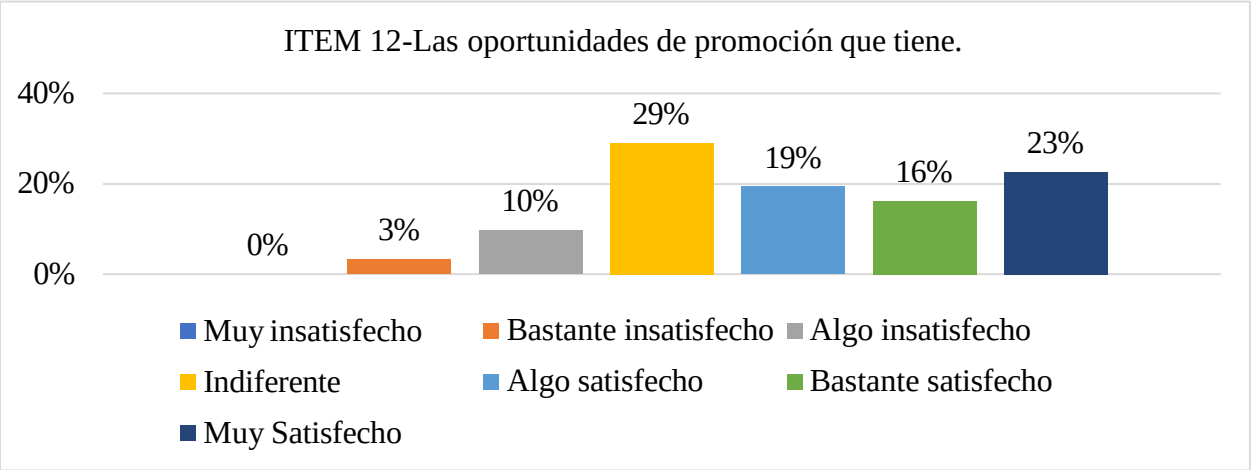
Escala de satisfacción laboral – Ítem 11



Respecto a las oportunidades de formación que le ofrece la empresa a los trabajadores, un 19% afirma estar muy satisfecho, un 26% bastante satisfecho, un 26% algo satisfecho, para un 13% le es indiferente, un 6% está algo insatisfecho, un 6% bastante insatisfecho y un 3% afirma estar bastante insatisfecho.

Figura 72

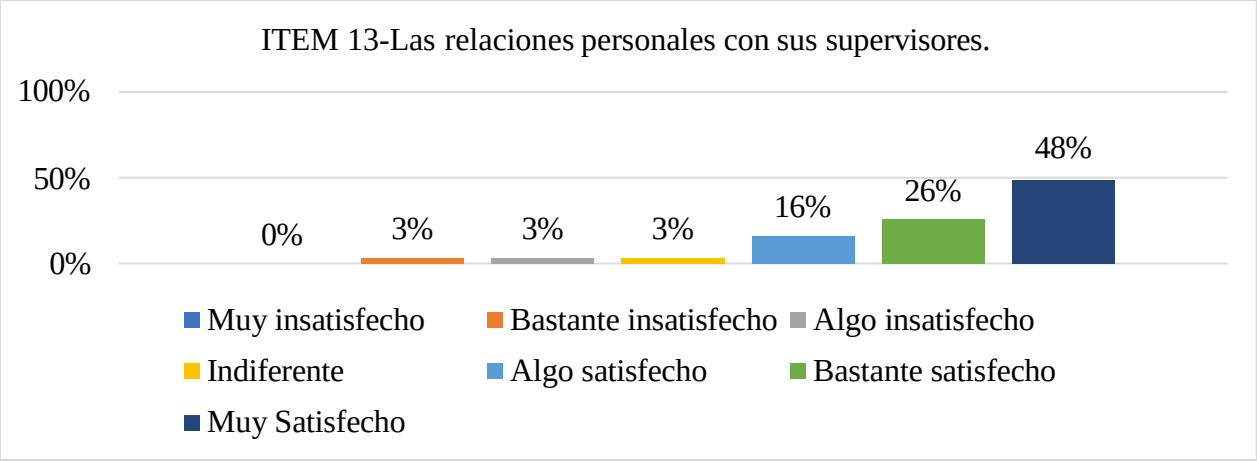
Escala de satisfacción laboral – Ítem 12



Respecto a las oportunidades de promoción que tienen los trabajadores dentro de la empresa, para un 29% les es indiferente, un 23% afirma estar muy satisfecho, un 16% bastante satisfecho y un 19% algo satisfecho. Un 10% afirma estar algo insatisfecho y un 3% bastante insatisfecho.

Figura 73

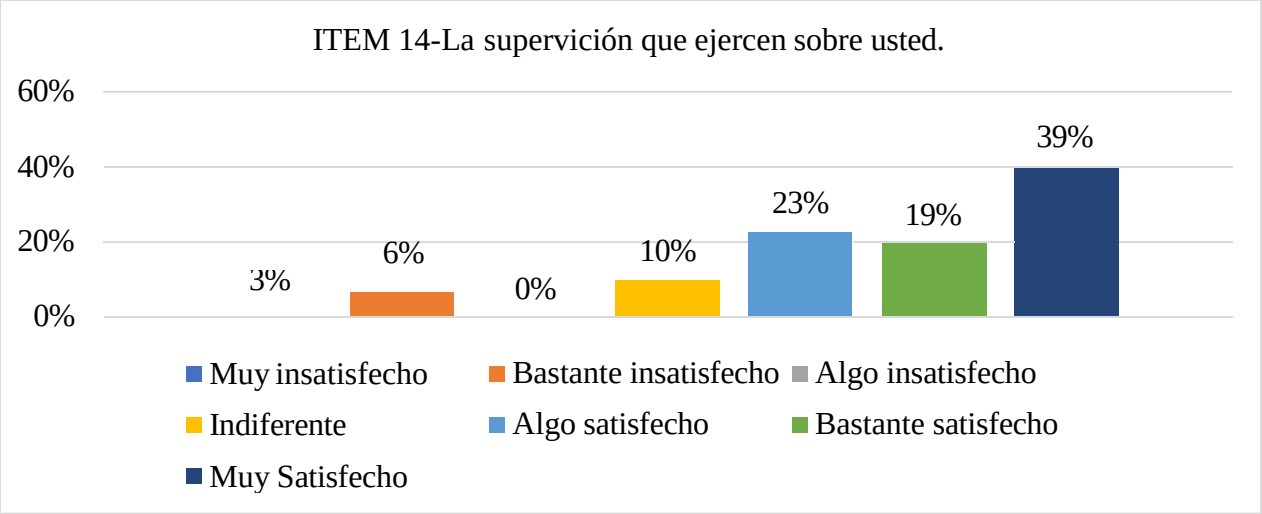
Escala de satisfacción laboral – Ítem 13



Respecto a las relaciones personales que tienen los trabajadores con los supervisores, un 48% afirma que están muy satisfechos, un 26% bastante satisfechos, un 16% algo satisfechos, el resto, en un 3% le es indiferente, 3% algo insatisfecho y 3% bastante insatisfecho.

Figura 74

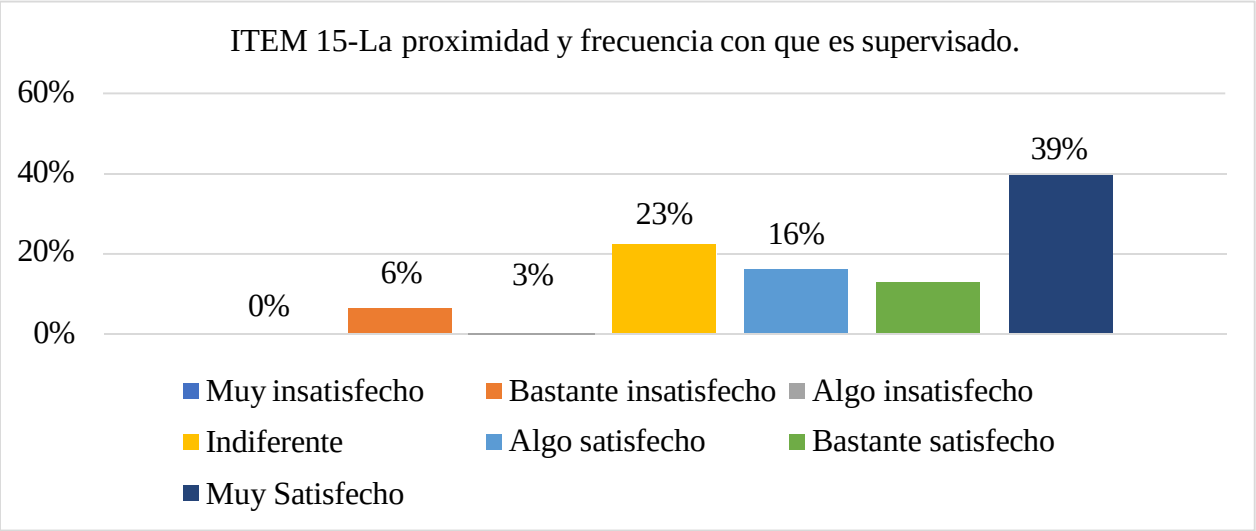
Escala de satisfacción laboral – Ítem 14



Respecto a la supervisión que ejercen sobre los trabajadores, un 39% afirma estar muy satisfecho, un 19% bastante satisfecho y un 23% algo satisfecho, para un 10% le es indiferente, un 6% está bastante insatisfecho y un 3% muy insatisfecho.

Figura 75

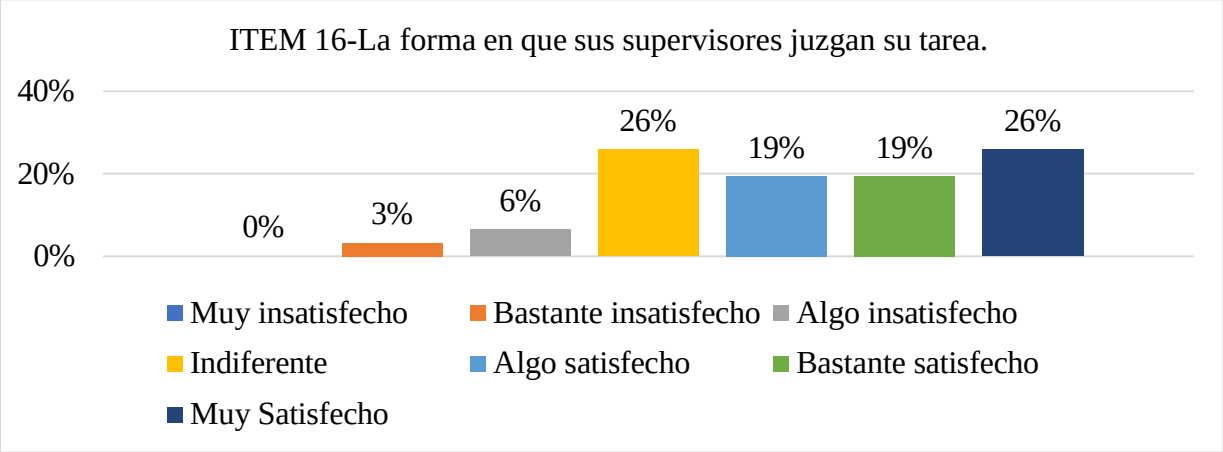
Escala de satisfacción laboral – Ítem 15



Respecto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado el trabajador, un 39% está muy satisfecho, un 13% bastante satisfecho, un 16% algo satisfecho; para un 23% es indiferente, un 3% está algo insatisfecho y un 6% bastante insatisfecho.

Figura 76

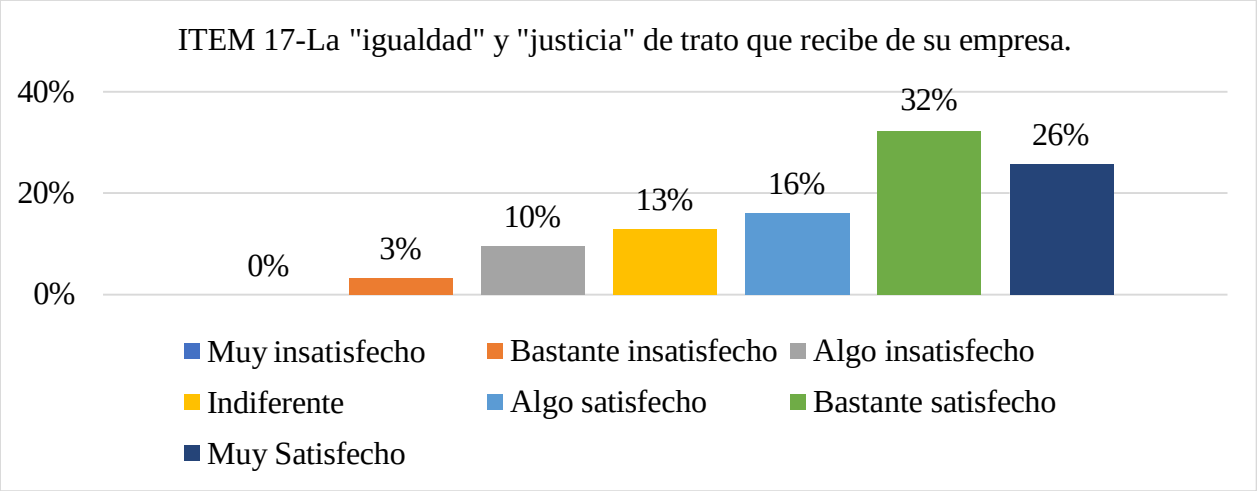
Escala de satisfacción laboral – Ítem 16



Respecto a la forma en que los supervisores juzgan las tareas de los trabajadores, un 26% afirma que está muy satisfechos, un 19% bastante satisfechos y un 19% algo satisfechos. Para el 16% de ellos les es indiferente, un 6% están algo insatisfechos y un 3% bastante insatisfechos.

Figura 77

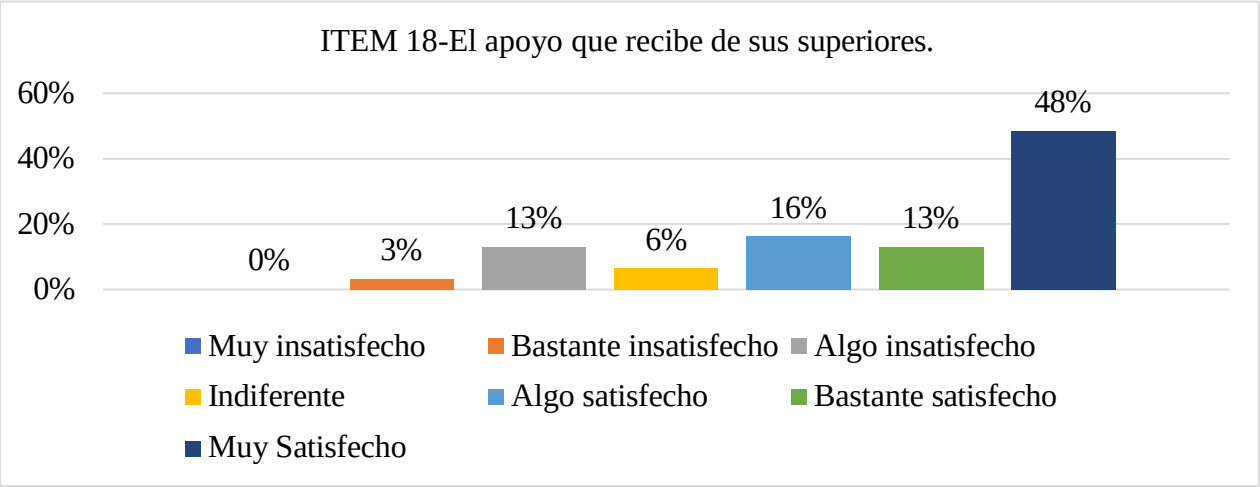
Escala de satisfacción laboral – Ítem 17



Para el 26% de los trabajadores están muy satisfechos con la igualdad y justicia que reciben de la empresa, un 32% está bastante satisfecho y un 16% algo satisfechos. Para unn13% es indiferente y un 10% afirma estar algo insatisfecho con un 3% que está bastante insatisfecho.

Figura 78

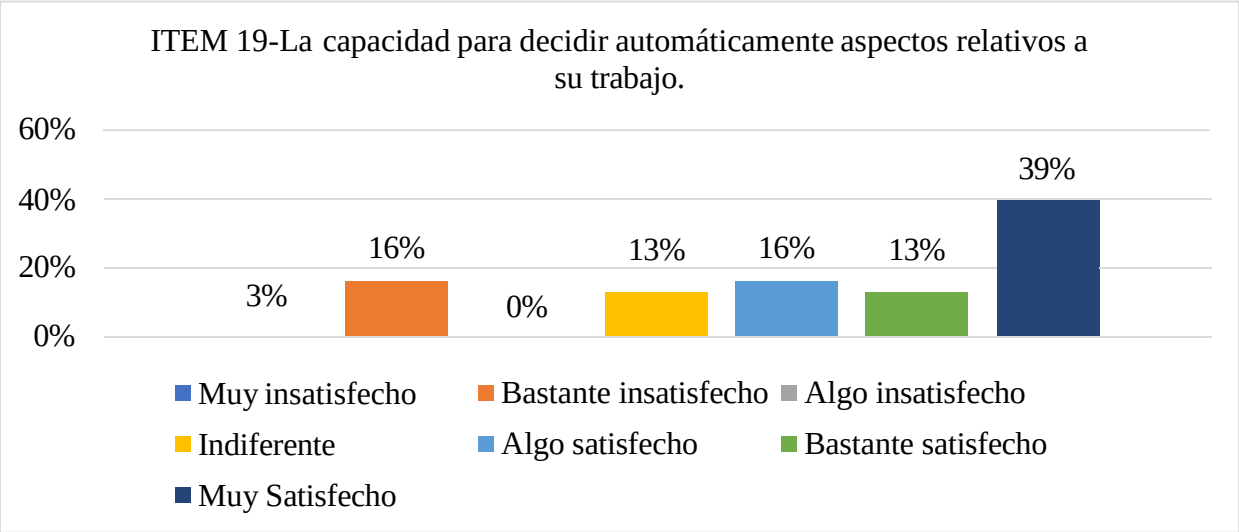
Escala de satisfacción laboral – Ítem 18



Respecto al apoyo que reciben de sus superiores, el 48% está muy satisfecho, el 13% bastante satisfecho, el 16% algo satisfecho, para un 6% es indiferente y un 13% está algo insatisfecho y un 3% que está bastante insatisfecho.

Figura 79

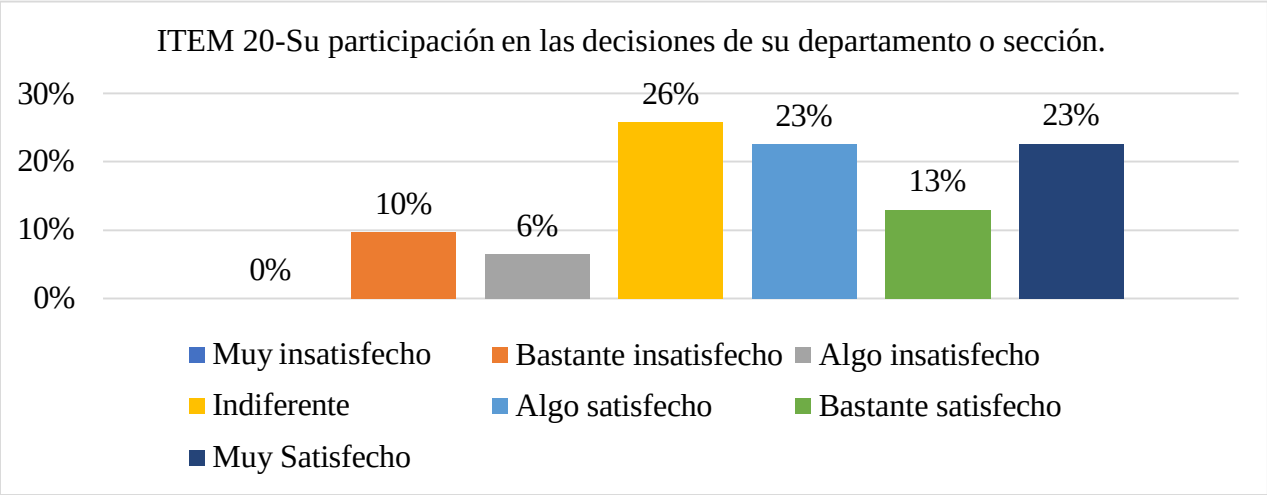
Escala de satisfacción laboral – Ítem 19



En cuanto a la capacidad que tienen los trabajadores de decidir automáticamente aspectos relativos a sus trabajos, un 39% afirma que están muy satisfecho, un 13% bastante satisfechos y un 16% algo satisfechos. Para un 13% es indiferente y un 16% están bastante insatisfechos, un 3% afirma que está muy insatisfecho.

Figura 80

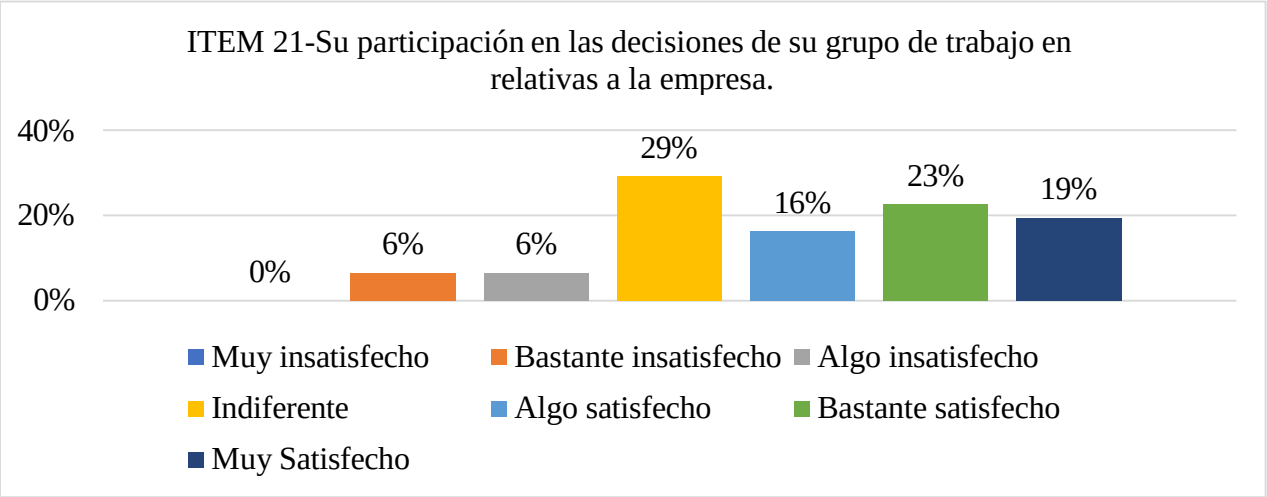
Escala de satisfacción laboral – Ítem 20



Respecto a la participación que tienen en las decisiones de su departamento, para un 26% es indiferente, un 23% afirma estar muy satisfecho, un 13% bastante satisfecho y un 23% algo satisfecho, los demás se distribuyen en un 6% que está algo insatisfecho y un 10% que está bastante insatisfecho.

Figura 81

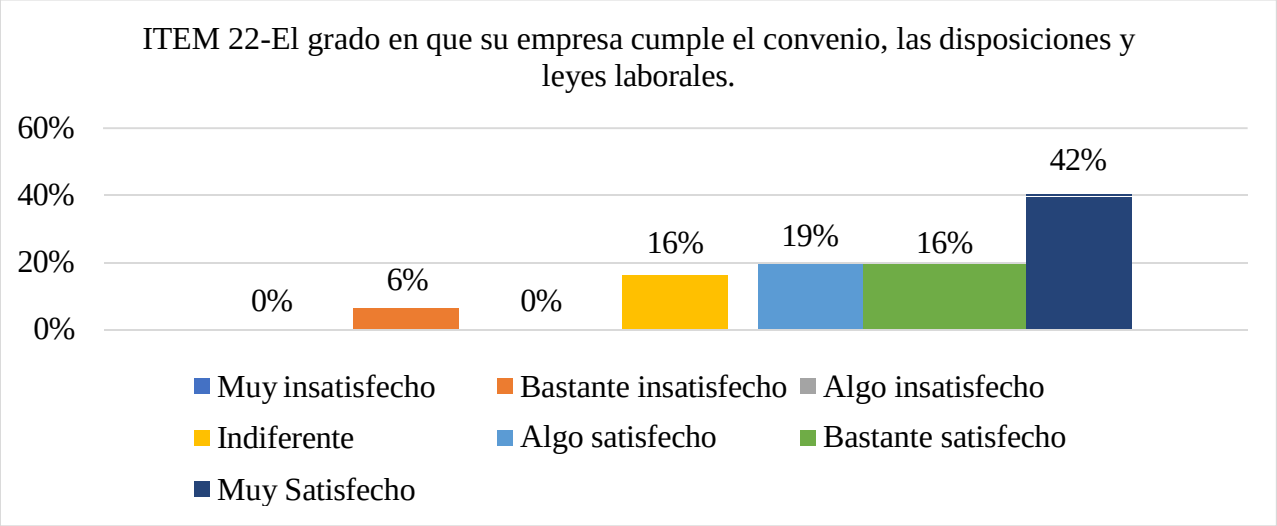
Escala de satisfacción laboral – Ítem 21



Respecto a la participación del grupo de trabajo en las decisiones relativas a la empresa, un 29% afirma estar indiferente a ello, un 19% muy satisfecho, un 23% bastante satisfecho, un 16% algo satisfecho, un 6% algo insatisfecho y un 6% bastante insatisfecho.

Figura 82

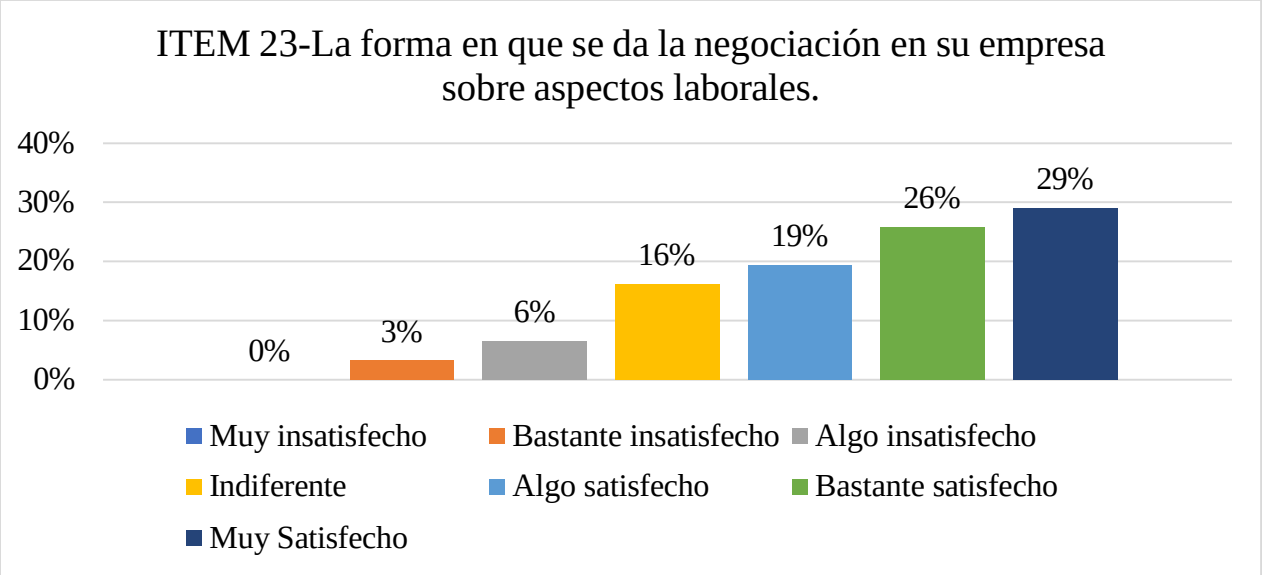
Escala de satisfacción laboral – Ítem 22



Respecto a la satisfacción por el cumplimiento de la empresa con el convenio, las disposiciones y leyes laborales un 42% está muy satisfecho, un 16% bastante satisfecho, un 19% algo satisfecho, y un 16% indiferente. Un 6% afirma estar bastante insatisfecho.

Figura 83

Escala de satisfacción laboral – Ítem 23



Finalmente, la afirmación sobre la satisfacción que tienen los trabajadores por la forma en que se da la negociación dentro de la empresa en los aspectos laborales, un 29% afirma que está muy satisfecho, un 26% bastante satisfecho, un 19% algo satisfecho y un 16% indiferente, junto con un 6% que afirma estar algo insatisfecho y un 3% que está bastante insatisfecho.

4.2 Determinación de la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral en los asesores del área de servicio al cliente

Para poder determinar la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral en los asesores del área de servicio al cliente, es necesario recordar la fundamentación teórica de este trabajo, dentro del cual se encuentra a Gamboa (2010) que afirma que la *satisfacción laboral* se enmarca dentro de la teoría de los dos factores: motivación-higiene. El primer factor son los llamados motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo. Ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. El segundo factor es higiénico e insatisfactorio, los autores mencionan que estos son buenos en motivar, pero que, a su vez, en el empleo crean sensación de insatisfacción, ellos son las relaciones interpersonales dentro del trabajo, el salario y las condiciones del empleo, entre otras.

Siendo así, en los resultados del primero objetivo específico, de la escala de satisfacción laboral, se identificó que el 72% de los trabajadores están satisfechos laboralmente, el 15% es indiferente y el 13% se encuentra insatisfecho (Ver Figura 85). Una vez analizada y comprendida, se puede identificar que *el nivel de impacto de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral* de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá *es alta y con tendencia positiva*, lo que refleja que son trabajadadores que saben manejar sus emociones y sentimientos cuando están laborando, reflejando actitudes positivas y demostrando el compromiso de la empresa por mantener satisfecho a sus trabajadores para que obtengan mejores resultados laborales.

Figura 84

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Softtek

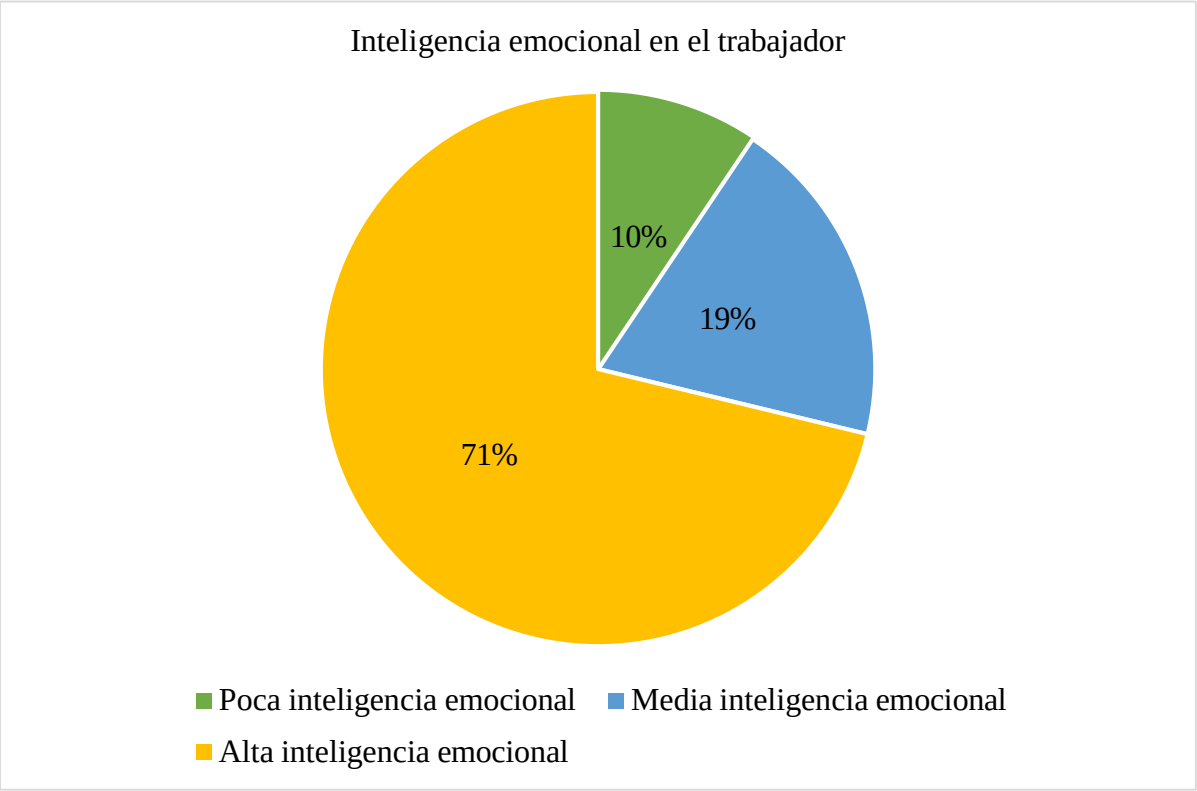


Ahora bien, respecto a la *inteligencia emocional,* Danvila y Sastre (2010) afirman que esta se puede medir a través del coeficiente emocional, incluyendo las habilidades sociales y emocionales que tienen los seres humanos, dichas son: las habilidades intrapersonales e interpersonales, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo.

Por ello, en los resultados del primero objetivo específico, dentro de la *escala de inteligencia emocional,* se relaciona que el 71% de los trabajadores tiene una alta inteligencia emocional, un 19% tiene una media inteligencia emocional y tan sólo el 10% tiene poca inteligencia emocional (Ver Figura 86). Esta inteligencia *se refleja con mayor destreza en ellos en las habilidades sociales y la motivación personal que tienen*.

Figura 85

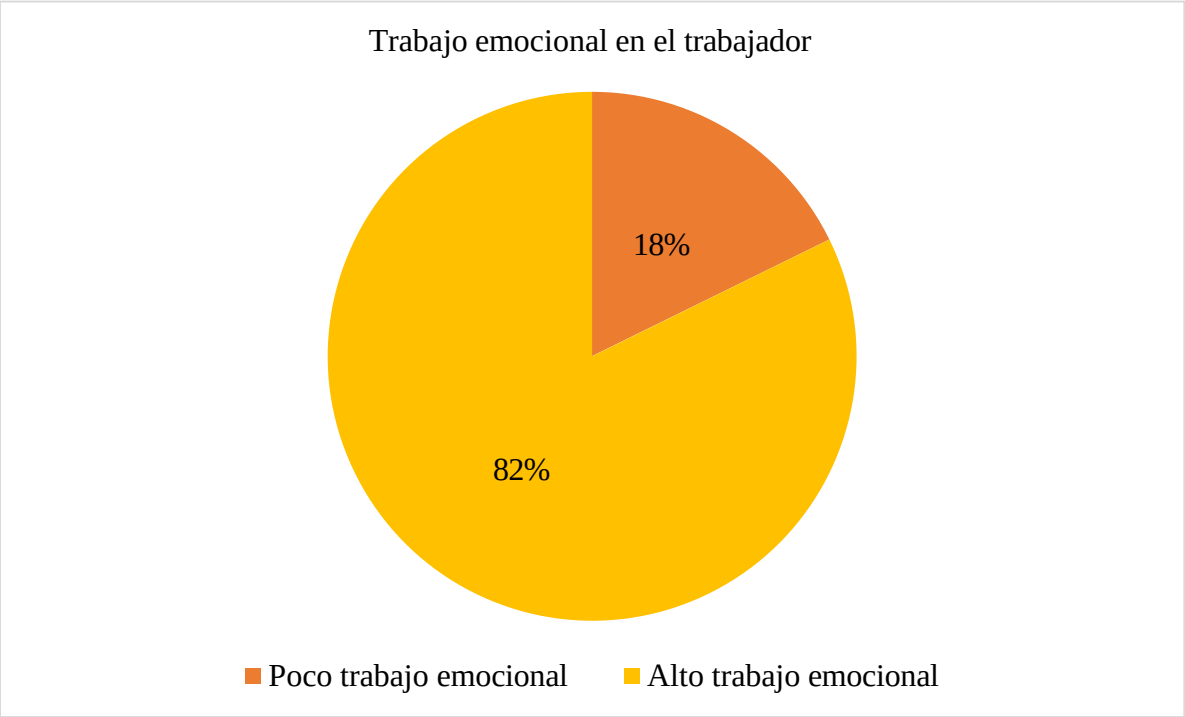
Nivel de Inteligencia emocional en el trabajador



Ahora bien, referente al desempeño laboral que se analiza por medios de la *escala de trabajo emocional*, un 82% de los trabajadores están en un Nivel alto de desempeño, y un 18% en un nivel que refleja poco desempeño, el alto nivel se refleja mayoritariamente en la expresión de las emociones positivas y las normas organizacionales (Ver Figura 86).

Figura 86

Nivel de Trabajo Emocional



4.2.1 Relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral

Lo anterior demuestra que la mayoría de los trabajadores de la empresa Softtek desarrollan perfectamente su inteligencia emocional, con el trabajo emocional y su satisfacción laboral, *la suma de estos tres permite identificar que el desempeño laboral de la empresa es alto.* Esto ya que un trabajador sano física y emocionalmente, es un trabajador con mejor desempeño laboral. Esta conclusión se toma de la sumatoria que dan cada uno de los ítems de las de las tres escalas, las cuales a través de la matriz de Excel realizada se muestran a continuación.

Tabla 13

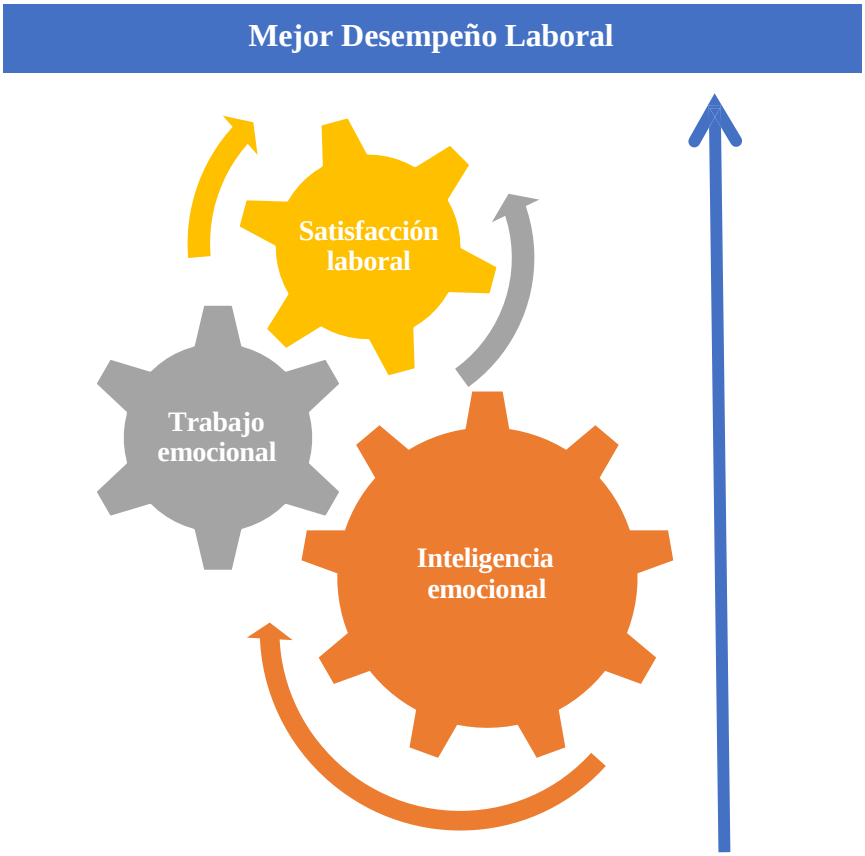
Sumatoria de los ítems de cada una de las escalas aplicadas

Escala	Sumatorio total de puntos
Escala de Inteligencia Emocional	3061
Escala de Trabajo Emocional	2738
Escala de satisfacción laboral	3798
Total	**9597**

La figura 87 demuestra que, a mayor satisfacción laboral, mejor es el desempeño laboral.

Figura 87

Relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral



4.3 Propuesta de una estrategia de seguimiento al impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de Bogotá

Teniendo en cuenta los favorables resultados obtenidos para la empresa Softtek respecto a sus trabajadores del área del servicio al cliente, se propone la siguiente estrategia:

Nombre de la estrategia: Soy lo que siento y doy lo que tengo.

Concepto: Esta estrategia es una campaña de concientización en la cual la empresa podrá hacer seguimiento a los trabajadores del área del servicio al cliente para poder mantener los niveles de desempeño laborales altos.

Propuesta: La empresa en un periodo de cada tres meses, realizará una campaña nombrada “Soy lo que siento y doy lo que tengo” en donde a través de una capacitación podrá llevar temas de clima organizacional, inteligencia emocional, inteligencia en el trabajo y satisfacción laboral para incrementar el desempeño laboral de sus trabajadores.

Proceso: Antes de iniciar la campaña, un encargado profesional aplicará el instrumento de seguimiento al impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral y de allí, según los resultados obtenidos cada tres meses, procederá a generar el plan de acción para la campaña.

Instrumento: El instrumento para realizar el seguimiento trimestral es la compilación de los dos instrumentos aplicados en este trabajo de grado, el cual de manera ordenada se presentan en los apéndices A y B y son tomados de los autores Liébana (2011) y Meliá y Peiro (2023).

Finalidad: Una vez analizados los resultados, se hace el plan de acción de la campaña de concientización “Soy lo que siento y doy lo que tengo” en dónde todos los trabajadores podrán

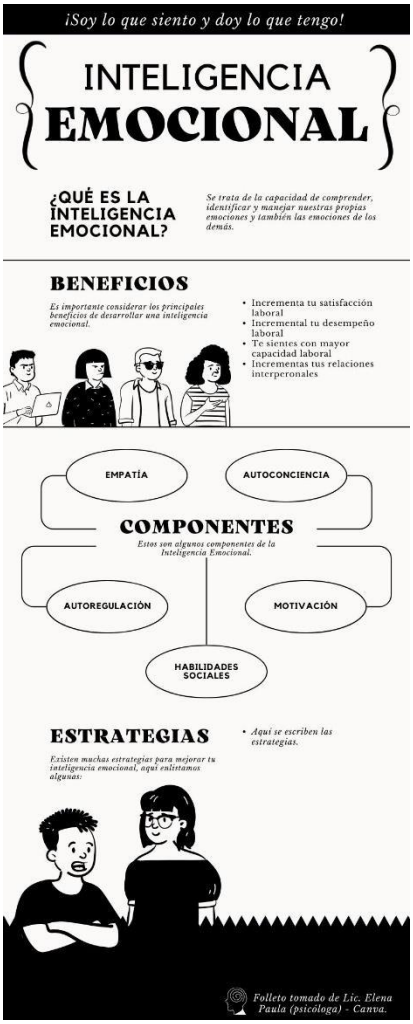
participar, allí se darán folletos informativos y se harán actividades de fortalecimiento emocional.

Profesionales requeridos: Un profesional en administración de empresas y un Psicólogo.

Ejemplos de los folletos informativos: Los folletos informativos son diseñados de la página web Canva.

Figura 88

Ejemplos de folletos informativos





5. Conclusiones

El haber desarrollo este trabajo de grado y poder determinar cuál es el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente de la empresa Softtek de la ciudad de la Bogotá, fue una experiencia que permitió reconocer algunos de los conceptos vistos en el proceso educativo de la carrera universitaria para ser administrador de empresas. Inicialmente se concluye que el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral es alto, especialmente cuando se reconoce que en empresas como Softtek los trabajadores demuestran tener una alta inteligencia emocional y por ende un mejor desempeño laboral.

Para poder lograr identificar el nivel de impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, los tres instrumentos aplicados fueron de mucha ayuda, por ello, se concluye que se deben seguir usando en próximas investigaciones, ya que con el adecuado proceso de análisis la información que arroja es precisa. Respecto a la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral con el desempeño laboral, se concluye que es directa, es decir, a mayor inteligencia laboral, mayor satisfacción laboral y por ende, mayor desempeño laboral.

Cada uno de los autores tomados para esta investigación como marco teórico y referencial fueron de mucha utilidad en el proceso de análisis, por ello, se concluye que la teoría de los dos factores: motivación-higiene de Gamboa (2010), y la teoría de las necesidades básicas de Maslow son propicias para poder indagar sobre la satisfacción laboral, sin embargo, también

se reconoce que hay muchas otras muy útiles que también aportan fundamentación. Respecto la inteligencia emocional, la teoría de las habilidades de la inteligencia emocional de Goleman, citado de Danvila y Sastre (2010) son propicias para poder indagar a profundidad sobre la inteligencia emocional y la incidencia que tiene en la satisfacción laboral.

Finalmente se concluye que la propuesta de la estrategia de seguimiento **“**Soy lo que siento y doy lo que tengo” puede funcionar para poder evidenciar el impacto de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los asesores del área de servicio al cliente y de cualquier otra área de la empresa, el poder concientizar a los trabajadores sobre la importancia de que tengan una vida laboral satisfecha y darles las herramientas necesarias puede generar mayor desempeño laboral del que ya tienen.

6. Recomendaciones

A partir de todo lo realizado en este trabajado de grado se hacen las siguientes recomendaciones:

Tratar de presentarle los resultados a algún miembro de la empresa Softtek para que tenga conocimiento de la buena inteligencia emocional, satisfacción laboral y desempeño laboral que tienen los trabajadores de servicio al cliente (Call Center).

Proponer a la empresa adopte la propuesta hecha “Soy lo que siento y doy lo que tengo” y si desea ajustarla a sus propios intereses con miras de que a futuro tengan unos trabajadores con alta capacidad emocional y desempeño laboral.

Se recomienda realizar otras investigaciones en otras empresas con estos mismos objetivos y poder luego compilarlas y así generar un artículo de investigación.

Referencias

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991*. Obtenido de https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf

Atehortúa, J. (2010). *La gestión empresarial en los programas de pregrado de la Corporación Universitaria Lasallista*. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69514965004

Bello, Z., Rionda, H., & Rodríguez, M. (Diciembre de 2010). *La inteligencia emocional y su educación*. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360635569006

Cardoza, M., Hidalgo, L., & Peña, J. (15 de Marzo de 2019). *Satisfacción con la vida y satisfacción laboral.* Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809021/

Carmona, P., Vargas, J., & Rosas , R. (Junio de 2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf

Ceratto, F. (2000). *Reseña de "la inteligencia emocional en la empresa" de Goleman, Daniel.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/877/87730515.pdf

Congreso de Colombia. (2021). *Proeycto de ley número 438 de 2021*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/legibus/legibus/gacetas/2021/GC_0376_2021.pdf

Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). *LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES.* Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004

Danvila, I., & Sastre, M. (2010). *Inteligencia Emocional: una revisión del.* Obtenido de https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595#:~:text=PRINCIPALES%20TEOR%C3%8DAS%20DE%20LA%20IE,2008)%20(cuadro%201).

De la Cruz, A. C. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios.* Obtenido de http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/447/4471931003/4471931003.pdf

De la Torre, B. (2019). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA NICOLL PERÚ S.A. EN EL AÑO 2018 – LIMA*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4883

Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., & Gahona, O. (2021). *El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes.* Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100169&script=sci_arttext

Dormoi, A. (20 de Mayo de 2022). *Inteligencia emocional en el trabajo, por qué es tan importante*. Obtenido de https://factorial.mx/blog/inteligencia-emocional-trabajo/

Dueñas , M. (2002). *Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf

Editorial Etecé. (16 de Julian de 2021). *¿Qué es la gestión empresarial?* Obtenido de https://concepto.de/gestion-empresarial/

Flores , D., Martínez, L., & Flores, B. (Feb de 2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de Chontales.* Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf

Frías, O. (2021). *Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal sanitario en la isla de Tenerife.* Obtenido de https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/27847/Relacion%20entre%20Inteligencia%

20Emocional%20y%20Satisfaccion%20Laboral%20del%20personal%20sanitario%20en%20la%20isla%20de%20Tenerife..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamboa , E. (04 de sep de 2010). *Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes.* Obtenido de https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/

Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional en la Empresa.* Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64530890/Inteligencia_Emocional_en_la_Empresa_Daniel_Goleman-libre.pdf?1601158028=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DInteligencia_emocional_en_la_empresa.pdf&Expires=1685586799&Signature=GFWS76B3pX9tyR

González, F., Sánchez, S., & López, T. (05 de Septiembre de 2011). *SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR CRÍTICO PARA LA CALIDAD*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1807/180722704005.pdf

Juárez, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf

Liébana, C. (2011). *SALUD EMOCIONAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA DE CASTILLA Y LEÓN.* Obtenido de https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/8088/2012000000463.pdf?sequence=1

López, A. (2016). *Inteligencia Y Trabajo Emocional En Asesores De Servicio Al Cliente De Dos Organizaciones Privadas De Servicios Públicos En El Valle Del Cauca.* Obtenido de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10011/CB-0542480.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Márquez, M. (2011). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral-libre.pdf?1543005259=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSatisfaccion_Laboral.pdf&Expires=1673715845&Signature=LEFbr1P4PXHEiXrWON~80uswIwYOMaqFPrk8eVsfS06L-W8cXlh-l4yVGmSw8

Martins, J. (16 de Julio de 2023). *La importancia de la inteligencia emocional*. Obtenido de https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills

Meliá, & Peiro. (2023). *CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23.* Obtenido de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Ministerio de Protección Social. (2011). *CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.* Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf

Moral, M., & Ganzo , S. (2016). Obtenido de Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles: https://www.redalyc.org/journal/213/21359522002/html/

Moral, M., & Ganzo, S. (08 de 01 de 2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles.* Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/213/21359522002/

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación.* México: Editorial Progreso S.A de C.V.

Navarro, L. (2009). *Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación.* Caracas: Editorial Melvin, C.A.

Santander. (15 de Abril de 2022). *¿Qué es la gestión empresarial? Claves del management en 2022.* Obtenido de https://www.becas-santander.com/es/blog/gestion-

empresarial.html#:~:text=%E2%80%9CLa%20gesti%C3%B3n%20empresarial%20es%20el,Idalberto%20Chiavenato.

SAP Concur. (20 de Diciembre de 2021). *Gestión empresarial: ¿en qué consiste y cómo optimizarla?* Obtenido de https://www.concur.co/news-center/gestion-empresarial-en-que-consiste

Softtek. (2022). Obtenido de https://www.softtek.com/es/

Terán, A. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral.* Obtenido de https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/9916/1/UDLA-EC-TPO-2018-08.pdf

Trujillo, M. M., & Rivas, L. A. (Junio de 2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional.* Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100001

Velázques, A. (2017). *eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral.* Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=535554768004

Apéndices

Apéndice A. Instrumento Inteligencia Emocional

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Programa de Administración de Empresas

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación

Encuesta dirigida a los asesores del área de servicio al cliente en la empresa Softtek

Escala de Inteligencia Emocional EIE 25

DATOS DEMOGRAFICOS

Genero: _____ Edad: _____ Ocupación: _____ Nivel Educativo: _____
Tiempo en la Organización: _____ Estado civil: _____ Personas a Cargo: _____
Nombre de la organización: _____ Area de trabajo: _____

INSTRUCCIONES

A continuacion se presenta un cuestionario de 25 afirmaciones, las cuales debe puntuar de acuerdo con su criterio con 1, 2, 3, 4 ó 5, según sea el caso para el item respectivo. Significando que el 1, no le describe en absoluto o no esta de acuerdo y el 5 lo describe perfectamente, o esta completamente de acuerdo, **RECUERDE QUE NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS**, Gracias por su colaboración y sinceridad.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	A medias	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Soy consciente de mis emociones cuando las experimento	
2. Cuando me noto emocionalemnte excitado puedo controlarme.	
3. Tengo facilidad para entender los sentimeintos de los demas	
4. Persigo mis propias metas con esfuerzo, aunque requiera privarme de cosas que quiero.	
5. Inspiro suficiente confianza en los demas y tengo buenas relaciones	
6. Las noticias sobre mi estado de salud interfieren en mi estado de animo	
7. Cuando hay razon para el enfado, me controlo para estar pronto alegre.	
8. Me resulta fácil hacer mias las preocupaciones de otras personas	
9. La sensación de falta de salud no me desanima por intertar superarme	
10. Me gusta aparecer ante los demas dando buena imagen	
11. Facilmente conozco el estado emocional de otros a través del rostro	
12. Si surgen en mi sentimientos de hostilidad, los cambio por otros mejores.	
13.Entiendo y comparto los sentimientos de quienes se sienten enfermos	
14. Me motivo a mi mismo imaginando un buen resultado para las tareas que emprendo	
15. Transmito confianza a los demás para trabajar en equipo.	
16. Se como aprovechar mejor mi estado de animo para solucionar problemas	
17. Puedo controlar y hacer duradera una emoción propia agradable	
18. Comparto con facilidad los sentimientos de otras personas	
19. Ayudar a los demas es una meta que hace sentirme realizado	
20. Se como limar asperezas en situaciones de conflicto entre las personas	
21. Puedo notar en otros, sin que me lo digan,el cambio en su estado de animo	
22. Mi control de las emociones hacen que no se perciban en mi expresión facial	
23. Me contagio fácilmente de las penas y alegrias de los demas.	
24. Nunca me siento desanimado ni abatido a causa de las molestias físicas	
25. Las buenas relaciones sociales me resultan fáciles y atractivas.	

CALIFICACION: se colocan los puntos de cada item y se suman las columnas

CONCIENCIA		CONTROL		EMPATIA		MOTIVACION		HABILIDADES SOCIALES	
Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5	
Item 6		Item 7		Item 8		Item 9		Item 10	
Item 11		Item 12		Item 13		Item 14		Item 15	
Item 16		Item 17		Item 18		Item 19		Item 20	
Item 21		Item 22		Item 23		Item 24		Item 25	
TOTAL		**TOTAL**		**TOTAL**		**TOTAL**		**TOTAL**	

TOTAL DE PUNTOS DE LA ESCALA EIE 25:

Escala de Trabjo Emocional TREMO

INSTRUCCIONES

A continuacion se presenta un cuestionario de 27 afirmaciones, las cuales debe puntuar de acuerdo con su criterio con 1, 2, 3, 4 ó 5, según sea el caso para el item respectivo. Significando que el 1, indica Raramente ó casi nunca y el 4 continuamente, **RECUERDE QUE NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS**, Gracias por su colaboración y sinceridad.

Raramente/ casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Continuamente.
1	2	3	4

1. Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios	
2. Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios.	
3. El trato con los clientes, implica mostrarme simpático	
4. Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme	
5. En mi trabajo tengo que expresar emociones queno siento	
6. En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes	
7. Para hacer bien mi trabajodebo ser "un poco psicólogo" con los clientes.	
8. Me muestro afable frente a los clientes	
9. Ante los clientes controlo mi irritación	
10. Trabajo con usuarios que me desagradan pero ellos no lo notan	
11. en mi organización se orientaal personal para superar situaciones emocionalmente dificiles con los usuarios	
12. Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (usuario)	
13. En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes	
14. Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo	
15. En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad	
16. los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes	
17. Mi trabajo implica maneja situaciones de elevada intensidad emocional	
18. Debo expresarme de forma simpáticaen el trato con los usuarios	
19. En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos	
20. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	
21. En mi organización se da importancia a la expresion de las emociones con los usuarios	
22. En mi trabajo estar atento a las emociones es importante	
23. para ser efectivo/ a en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas	
24. en mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento	
25. Mi Organización insiste en la expresion de las emociones positivas en el trabajo con los clientes	
26. Debo mostrarme amable con los clientes	
27. Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes	

CALIFICACION: se colocan los puntos de cada item y se suman las columnas

NORMAS ORGANIZACIONALES		REQUERIMIENTOS EMOCIONALES DEL PUESTO DE TRABAJO		EXPRESION DE EMOCIONES POSITIVAS		CONTROL DE EMOCIONES NEGATIVAS		DISONANCIA EMOCIONAL	
Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5	
Item 6		Item 7		Item 8		Item 9		Item 10	
Item 11		Item 12		Item 13		Item 14		Item 15	
Item 16		Item 17		Item 18		Item 19		Item 20	
Item 21		Item 22		Item 23				Item 24	
Item 25				Item 26				Item 27	
TOTAL		**TOTAL**		**TOTAL**		**TOTAL**		**TOTAL**	

TOTAL DE PUNTOS DE LA ESCALA TREMO:

Nota. Fuente: Liebana, C. (2011). Tesis Doctoral Salud emocional en estudiantes universitarios de enfermería yfisioterapia de Castilla y Leon. Córdoba: Servicio de publicaciones de la universidad de córdoba. 355.

Apéndice B. Instrumento Satisfacción Laboral

Facultad Ciencias Administrativas y Económicas
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Programa de Administración de Empresas

Encuesta dirigida a los asesores del área de servicio al cliente en la empresa Softtek

1. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑

		Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	*Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
2	*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
3	*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
4	*El salario que usted recibe.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
5	*Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
6	*La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
7	*El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
8	*La iluminación de su lugar de trabajo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
9	*La ventilación de su lugar de trabajo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
10	*La temperatura de su local de trabajo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
11	*Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
12	*Las oportunidades de promoción que tiene.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
13	*Las relaciones personales con sus superiores.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
14	*La supervisión que ejercen sobre usted.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
15	*La proximidad y frecuencia con que es supervisado.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
16	*La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
17	*La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
18	*El apoyo que recibe de sus superiores.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
19	*La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
20	*Su participación en las decisiones de su departamento o sección.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
21	*Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
22	*El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑
23	*La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.*	1.❑	2.❑	3.❑	4.❑	5.❑	6.❑	7.❑

Nota. J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)