

Inteligencia emocional para el desarrollo organizacional: Explorando la satisfacción de los trabajadores

Emotional intelligence for organizational development: Exploring job satisfaction

Ruth Gallegos Montero¹, Christian David Terán Merino¹

¹Instituto Superior Universitario Japón, Quito, Ecuador

rgallegos@itsjapon.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-2421-1839>

cdteranm@itsjapon.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-0433-5225>

Correspondencia: rgallegos@itsjapon.edu.ec

Recibido: 27/05/2024

| Aceptado: 09/07/2024

| Publicado: 09/08/2024

Resumen

La presente investigación analiza la correspondencia que se produce mediante la inteligencia emocional (IE) sobre la satisfacción laboral en Bróker AJ Seguros. Fundamentado en la importancia creciente de la IE en entornos laborales, el estudio examina cómo las capacidades emocionales afectan la satisfacción del staff comercial. El principal objetivo es establecer la incidencia entre la IE y la satisfacción laboral. Para ello, se midieron la IE autopercibida y la satisfacción laboral de 77 empleados mediante cuestionarios validados, administrados a través de una encuesta virtual. El estudio se presenta con un enfoque en la medición cuantitativa, con un diseño transversal, no experimental y correlacional-causal, y los datos se analizaron con el software SPSS. Se muestran resultados con una correlación positiva importante entre la IE y la satisfacción laboral, indicando que los empleados con niveles superiores de IE tienen mayores índices de satisfacción en su trabajo. Además, factores como la edad y el contexto geográfico influyen en la satisfacción laboral. En síntesis, se aborda la prevalencia de desarrollar la IE como estrategia clave para mejorar la satisfacción laboral y el desarrollo organizacional. Se recomienda implementar programas de formación en IE para potenciar

el bienestar y la productividad en Bróker AJ Seguros, contribuyendo a un mejor clima laboral y mayor productividad. Estos hallazgos son aplicables no solo a esta empresa, sino también a otras organizaciones interesadas en optimizar la gestión del talento

Palabras clave: Comportamiento social, satisfacción en el trabajo, desarrollo de recursos humanos, cambio organizacional.

Abstract

The present research analyzes the relationship produced by emotional intelligence (EI) on job satisfaction at Bróker AJ Seguros. Based on the growing importance of EI in work environments, the study examines how emotional capabilities affect the satisfaction of the commercial staff. The main objective is to establish the incidence between EI and job satisfaction. For this purpose, self-perceived EI and job satisfaction of 77 employees were measured through validated questionnaires administered via a virtual survey. The study is presented with a focus on quantitative measurement, with a cross-sectional, non-experimental, and correlational-causal design, and the data were analyzed using SPSS software. Results show a significant positive correlation between EI and job satisfaction, indicating that employees with higher levels of EI have greater job satisfaction. Additionally, factors such as age and geographic context influence job satisfaction. In summary, the prevalence of developing EI as a key strategy to improve job satisfaction and organizational development is addressed. It is recommended to implement EI training programs to enhance well-being and productivity at Bróker AJ Seguros, contributing to a better work climate and greater productivity. These findings are applicable not only to this company but also to other organizations interested in optimizing human talent management.

Keywords: Social behaviour, job satisfaction, human resources development, organizational change.

Introducción

En el ámbito de los estudios contemporáneos, la inteligencia emocional (IE) ha irrumpido como un tema fundamental, especialmente en el contexto de los entornos laborales, donde su influencia en la productividad y el bienestar laboral es cada vez más reconocida. De acuerdo con Aragón (2019) la “capacidad humana de sentir, entender, controlar y

modificar estados emocionales en sí mismo y en los demás” (p. 57), es fundamental para el éxito tanto profesional como en las empresas, más aún en un entorno laboral dinámico y complejo. En este contexto, la IE se presenta como una habilidad importante que se corresponde ampliamente con la satisfacción de los y las trabajadoras.

La actual exploración académica se centra en Bróker AJ Seguros, una empresa en la que la fuerza de ventas constituye la mayor parte del personal. Se busca explorar la repercusión de las capacidades emocionales en el grado de satisfacción laboral en este grupo específico. La pregunta principal que dirige esta investigación es: ¿De qué manera se vincula la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del staff comercial en Bróker AJ Seguros?

Es así como, el valor de esta investigación reside en el creciente requerimiento de gestionar mejores prácticas en la gestión del talento para el beneficio general de los trabajadores y el desarrollo organizacional. En particular, se pretende aportar conocimientos valiosos que puedan ser aplicados para promover un clima laboral óptimo y de mejor desempeño. A medida que las organizaciones buscan maneras de motivar y retener a sus empleados, comprender la correspondencia de la IE en la satisfacción laboral se vuelve fundamental.

Acorde con los antecedentes del problema, indican que la IE, definida como la “capacidad mental para percibir, utilizar, comprender y gestionar las emociones propias y de los demás” (Mayer & Salovey, 1997, como se citó en Delgado-Bello et al., 2021, p. 170), tiene una influencia importante en la manera en que los individuos interactúan, resuelven conflictos y gestionan el estrés en el trabajo. Estudios previos (Goleman, 1999, como se citó en Aragón, 2019, p. 61) han expresado que los trabajadores que tienen “altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo”, además “los empleados con alta inteligencia emocional son más propensos a tener mejores niveles de satisfacción en el trabajo, [...]” (Sy et al., 2006, como se citó en Delgado-Bello et al., 2021 p. 170).

Por lo cual, la intención de esta exploración académica es examinar la correspondencia entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en un contexto específico dentro de Bróker AJ Seguros. La investigación se configura de tipo exploratorio y se basa en la

medición cuantitativa de la autopercepción de la IE y la satisfacción laboral entre los y las trabajadoras de la fuerza comercial de la empresa.

El objetivo general de esta propuesta investigativa es examinar la correspondencia entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del staff comercial en Bróker AJ Seguros. Para llegar a este objetivo, se abordan las consecuentes etapas previas:

1. Distinguir la medida de inteligencia emocional autopercebida del staff comercial en Bróker AJ Seguros.
2. Determinar la medida de satisfacción laboral del staff comercial de Bróker AJ Seguros.
3. Relacionar la satisfacción laboral del staff comercial de Bróker AJ Seguros con su autopercepción de inteligencia emocional.

La delimitación del estudio se establece en el análisis de la fuerza de ventas de Bróker AJ Seguros, considerando la IE y la satisfacción laboral como variables principales. Este enfoque permite una evaluación precisa y contextualizada de estas variables dentro de un entorno empresarial específico. La revisión de literatura se basa en investigaciones publicadas entre 2019 y 2024, utilizando fuentes académicas relevantes que abordan la vinculación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

En términos de establecer un nicho, esta investigación busca llenar una brecha en la literatura actual al enfocarse específicamente en la fuerza comercial de una empresa de seguros, un contexto poco explorado en estudios previos.

Revisión de literatura

Dicho lo anterior, la IE ha surgido, además, como un constructo psicológico importante en el entorno laboral, dado su prevalencia significativa en la satisfacción laboral, la forma de desempeño y el bienestar en el trabajo (Elayan et al., 2023; Hasibuan et al., 2023; Sudiro et al., 2023; Ulutaş et al., 2023). Definida como la “capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás” (Hasibuan et al., 2023, p. 4), la IE se presenta como un elemento primordial en la consolidación de un entorno organizacional satisfactorio y en el fomento de relaciones laborales saludables (Elayan et al., 2023; Hasibuan et al., 2023).

Como se ha publicado en varias investigaciones, estas revelan una positiva vinculación entre la IE y la satisfacción de los trabajadores (Aragón, 2019; Conejero-Pérez et al., 2022; Delgado-Bello et al., 2021; Elayan et al., 2023; Hasibuan et al., 2023; Sudiro et al., 2023; Ulutaş et al., 2023). Los empleados con mayores niveles de IE tienden a reportar una mayor satisfacción con su trabajo, así como un mayor bienestar emocional (Hasibuan et al., 2023). Esto se debe a que la IE facilita que los individuos puedan afrontar el estrés de manera eficiente, establecer vínculos con otras personas que sean más sólidos, afrontar los desafíos laborales con mayor resiliencia y tener un resultado positivo para atender las emociones de otros en el contexto laboral (Ulutaş et al., 2023).

Es así que, algunos autores (Elayan et al., 2023; Hasibuan et al., 2023; Sudiro et al., 2023; Ulutaş et al., 2023) conceptualizan la IE como una caja de herramientas relacionadas con la percepción y gestión emocional en el trabajo, habilidades que pueden influir significativamente en la forma de comportamiento de los trabajadores y su desempeño. Por lo tanto, se puede decir que, la IE no solo tiene influencia a nivel individual en el bienestar de los trabajadores, sino que además tiene implicaciones significativas para el desarrollo organizacional (Elayan et al., 2023; Hasibuan et al., 2023; Sudiro et al., 2023; Ulutaş et al., 2023).

De ahí que, las Organizaciones que fomentan la IE entre sus empleados tienden a presentar un clima laboral más positivo, mayor compromiso organizacional y mejores resultados en términos de rendimiento y productividad (Hasibuan et al., 2023; Sudiro et al., 2023). Además, la literatura investigada propone que la IE está relacionada con comportamientos de ciudadanía organizacional (OBC), lo que implica un mayor compromiso con la organización y un clima laboral más beneficioso para los y las trabajadoras (Hasibuan et al., 2023). Asimismo, “la IE percibida de los gerentes tiene una relación positiva de influencia en la felicidad en el trabajo, así como la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo median esta relación” (Elayan et al., 2023, p. 1).

En el contexto específico de Bróker AJ Seguros, comprender la relación y su factor de atribución acerca de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral dentro de su fuerza comercial es fundamental para diseñar mejores prácticas para gestionar talento, buscando un clima laboral sano y productivo. Acorde con investigaciones previas, que participan que la IE se vislumbra como un factor clave para mejorar la satisfacción laboral en esta

organización (Aragón, 2019; Conejero-Pérez et al., 2022; Delgado-Bello et al., 2021; Ides et al., 2024), lo que a su vez podría tener influencia que mejore el rendimiento y la retención de los trabajadores en mediciones futuras.

Por lo que, en base a la literatura contemporánea, se propone un marco teórico que considera la inteligencia emocional como un sistema complejo compuesto por cinco dimensiones principales: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Elayan et al., 2023; Goleman, 2017, como se citó en Ides et al., 2024; Hasibuan et al., 2023; Sudiro et al., 2023; Ulutaş et al., 2023).

A su vez, es importante destacar que la presente exploración se alinea con investigaciones previas que han examinado la correspondencia positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en variados escenarios (Aragón, 2019; Conejero-Pérez et al., 2022; Delgado-Bello et al., 2021; Galal et al., 2023, Soliman, 2022, Xue Li et al., 2021, como se citó en Ides et al., 2024; Ides et al. 2024;). Sin embargo, se diferencia al centrarse específicamente en el sector de seguros y en la organización Bróker AJ Seguros atendiendo a su fuerza comercial, lo que permitirá obtener resultados más relevantes y aplicables a este contexto particular.

Metodología

Esta investigación se alinea con el paradigma positivista, el cual busca comprender la realidad social a través de la identificación de leyes generales y patrones de comportamiento (Hernández Sampieri et al., 2014). Este enfoque asume que existe una realidad objetiva y externa al investigador, y que esta realidad puede ser estudiada y comprendida a través de métodos científicos rigurosos.

El abordaje cuantitativo de esta investigación se fundamenta en la comprobación de las variables propuestas, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, mediante un cuestionario estructurado con escalas validadas (Hernández Sampieri et al., 2014). Este enfoque permite recolectar datos numéricos sobre las variables, lo que posibilita el análisis estadístico para identificar patrones, relaciones y posibles efectos causales.

Además, el uso de cuestionarios estructurados garantiza “la estandarización en el levantamiento de información, lo que “aumenta la confiabilidad y objetividad de la investigación” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 207). La muestra aleatoria de

empleados también favorece a la generalidad de los resultados a los sujetos de estudio. La naturaleza cuantitativa de este estudio se evidencia en la búsqueda de “relaciones causales entre las variables” y la medición precisa de los fenómenos (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 101).

El bosquejo de esta investigación es no experimental, transversal y correlacional-causal (Hernández-Sampieri et al., 2014, pp. 149, 151, 163, 333). No experimental, ya que no se manipulan las variables de estudio, sino que se observan en su contexto natural (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 149). Transversal, porque el levantamiento de información se realizará en un único momento. Correlacional-causal, porque se busca no solo identificar la vinculación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, sino también determinar si la primera influye en la segunda.

Hipótesis

Por el tipo de investigación y las variables involucradas, se desarrollan las siguientes hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): No se manifiesta una vinculación importante entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del staff comercial en Bróker AJ Seguros.

Hipótesis Alternativa (H1): Existe una vinculación relevante entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del staff comercial en Bróker AJ Seguros.

Hipótesis Alternativas adicionales (H2, H3): Mientras más medida de inteligencia emocional, superior será la satisfacción laboral del staff comercial en Bróker AJ Seguros (relación positiva). Empleados con alta inteligencia emocional experimentarán mayor satisfacción laboral que aquellos con baja inteligencia emocional.

Las hipótesis que se plantean en el diseño del estudio se enmarcan en un enfoque cuantitativo y deductivo, buscando establecer relaciones entre variables y predecir o explicar fenómenos (Hernández Sampieri et al., 2014). En tal caso, la hipótesis principal es de tipo correlacional, que propone una vinculación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del staff comercial. Esta vinculación puede ser positiva, negativa o nula.

Población y muestra

La población de esta exploración académica estuvo conformada por los 79 empleados que representan el área comercial de la empresa Bróker AJ Seguros (Hernández Sampieri et al., 2014). Tras obtener el consentimiento del gerente de la empresa para realizar la investigación, se invitó a todos los empleados a participar de acuerdo a su voluntad y de forma anónima a través de un cuestionario virtual. Se obtuvo una tasa de respuesta del 97.5%, con 77 empleados completando los cuestionarios.

Dado que la población era relativamente pequeña y se logró una alta tasa de respuesta, se reconoce que se han obtenido resultados representativos para el área comercial de la organización. La cooperación voluntaria y anónima de los empleados garantiza la ética de la investigación, respetando su autonomía y protegiendo su privacidad (Hernández Sampieri et al., 2014). El consentimiento informado se obtuvo tanto del gerente de la empresa como de los empleados participantes, asegurando así la transparencia y el rigor ético del estudio.

Recolección de datos

El levantamiento de información se efectuó mediante una encuesta virtual, para lo cual se utilizó la plataforma Google Forms. El primer cuestionario, diseñado para la estimación de la inteligencia emocional, se basó en la escala validada de (Wong & Law, 2002), adecuada al contexto laboral específico de los empleados del área comercial de Bróker AJ Seguros. La adaptación de la escala buscó asegurar su relevancia y pertinencia cultural.

El segundo cuestionario, enfocado en la satisfacción laboral, empleó la escala de (McDonald & MacIntyre, 1997), también adaptada al entorno de la empresa. Se utilizó esta escala, en la medida de que ha sido utilizada ampliamente y validada en diversos contextos laborales, lo que garantiza su confiabilidad y validez en la medición determinada.

Ambos cuestionarios fueron validados a través del alfa de Cronbach, un coeficiente que valida la consistencia interna de los ítems (Hernández Sampieri et al., 2014). Los resultados de la validación confirmaron la confiabilidad y coherencia interna de ambos instrumentos, asegurando la calidad de los datos recolectados. El valor reportado de Alfa

de Cronbach es 0.943 en el caso del cuestionario de (Wong & Law, 2002). Indica que los ítems del cuestionario relacionados con la inteligencia emocional, según la escala de (Wong & Law, 2002), están altamente correlacionados entre sí.

El análisis de alfa de Cronbach realizado en el cuestionario para validar la satisfacción laboral usando la escala de (McDonald & MacIntyre, 1997), tiene un valor del alfa de Cronbach de 0.949. Este valor indica una consistencia interna alta. Un alfa de 0.949 es muy robusto y sugiere que las preguntas utilizadas en el cuestionario están altamente correlacionadas entre sí, midiendo efectivamente el mismo constructo de satisfacción laboral.

Análisis de datos

La investigación empleó el software SPSS, versión 29.0, para el análisis de información. Llevándose a cabo diferentes análisis, tanto descriptivos como inferenciales, para abordar las hipótesis de investigación y explorar las relaciones entre las variables.

Consideraciones éticas

Sobre el consentimiento informado del Gerente de la Empresa, este fue solicitado previamente para realizar la investigación, y además se obtuvo el consentimiento de todos los colaboradores antes de realizar la exploración académica. Se protegió el anonimato y la reserva de la información recopilada, resguardando así la privacidad de los empleados.

Limitaciones

Sin embargo, esta exploración investigativa presenta algunas limitaciones. Por una parte, el diseño transversal no permite establecer relaciones causales definitivas, sino más bien identificar asociaciones entre variables en un momento dado. Además, el tamaño de la muestra y la autopercepción de la inteligencia emocional podrían incidir en la generalización de los resultados.

Por otra parte, al no considerar enfoques constructivistas o sociocríticos, el estudio no explora las interpretaciones subjetivas de los participantes ni los elementos sociales y culturales que pueden afectar la conexión entre inteligencia emocional y satisfacción en el trabajo.

Resultados

Los resultados descriptivos revelaron que la inteligencia emocional de la muestra varió ampliamente, con puntuaciones que oscilaron entre 16 y 80 (media = 59, desviación estándar = 13.5). Esto indica una considerable variabilidad en la capacidad emocional de los empleados. Por otro lado, la satisfacción laboral mostró un rango más estrecho, con puntajes entre 12 y 50 (media = 36, desviación estándar = 9), señalando una variabilidad relativamente menor en comparación con la inteligencia emocional.

El análisis de la tabla ANOVA demostró la significancia global del modelo de regresión para predecir la satisfacción laboral ($F = 4.793$, $p < 0.001$). Esto sugiere que al menos una de las variables independientes, incluida la inteligencia emocional, contribuye significativamente a la predicción de la satisfacción laboral.

En el modelo de regresión, se identificaron coeficientes significativos para varias variables independientes. Específicamente, un incremento de una unidad en la inteligencia emocional se asoció con un aumento estimado de 0.255 unidades en la satisfacción laboral (coeficiente = 0.255, $p = 0.002$). Además, otras características demográficas y laborales, como el nivel educativo (especialmente licenciatura y posgrado) y el rango de ingresos más alto, también se relacionaron positivamente con la satisfacción laboral (ver tabla 1).

La interpretación detallada de las variables demográficas mostró que ciertos grupos etarios (25 - 34 años, 35 - 44 años y 45 - 54 años), niveles educativos más altos (licenciatura, posgrado), y ubicaciones laborales específicas (por ejemplo, Manta) estaban asociados con medidas más altas de satisfacción laboral (ver Tabla 1).

Por otra parte, los resultados obtenidos, además revelan una correlación moderadamente alta entre la autoevaluación emocional y la satisfacción laboral ($R = 0.606$), indicando una correspondencia importante entre estas variables. Conjuntamente, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.367$) indica que aproximadamente el 36.7% de la variabilidad en la satisfacción laboral puede explicarse a través de la autoevaluación emocional. Esta relación sugiere que la inteligencia emocional es un elemento predictivo importante, aunque no explica completamente la variabilidad observada en la satisfacción laboral.

El análisis del R cuadrado ajustado (R^2 ajustado = 0.359), que considera la cantidad de indicadores en el modelo, confirma que la autoevaluación emocional sigue siendo un predictor significativo de la satisfacción laboral después de ajustar por otras variables incluidas en el modelo.

Adicionalmente, el error estándar de la estimación (7.265) fue relativamente bajo, lo que indica una buena precisión del modelo en la estimación de la satisfacción laboral basada en la autoevaluación emocional.

Tabla 1

Resultados coeficientes

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	21.074	9.346		2.255	0.029
Inteligencia Emocional	0.255	0.076	0.380	3.363	0.002
Edad: 25 a 34 años	3.846	2.759	0.173	1.394	0.170
Edad: 35 a 44 años	6.449	3.557	0.290	1.813	0.076
Edad: 45 a 54 años	11.578	4.772	0.285	2.426	0.019
Edad: 55 años o más	5.590	7.652	0.070	0.731	0.469
Género: Femenino	2.022	1.848	0.108	1.094	0.279
Género: Otros	8.308	5.623	0.178	1.477	0.146
Estado Civil: Casado	2.921	3.596	0.118	0.812	0.421
Estado Civil: Unión Libre	3.163	5.949	0.056	0.532	0.598
Estado Civil: Divorciado	2.724	3.027	0.097	0.900	0.373
Estado Civil: Viudo	10.420	9.162	0.131	1.137	0.261
Instrucción: Primaria	-3.367	3.063	-0.092	-1.099	0.277
Instrucción: Técnico	1.805	2.721	0.093	0.663	0.510
Instrucción: Licenciatura	3.421	3.054	0.146	1.120	0.268
Instrucción: Posgrado	4.491	4.109	0.123	1.093	0.280
Contrato Eventual	0.179	1.717	0.010	0.104	0.917
T/T: 4 a 6 meses	-1.813	2.190	-0.088	-0.828	0.412
T/T: 7 meses a 1 año	-3.386	2.611	-0.159	-1.297	0.201
T/T: más de 1 año	-4.185	2.963	-0.188	-1.412	0.165
Horario Completo	-4.298	2.067	-0.218	-2.080	0.043
Horario por horas	-1.619	2.121	-0.086	-0.764	0.449
Ingresos: menos de \$500	-2.327	8.728	-0.126	-0.267	0.791
Ingresos: de \$501 a \$1000	-1.301	8.465	-0.071	-0.154	0.879
Ingresos: de \$1001 a 2000	-3.595	8.379	-0.134	-0.429	0.670
Ingresos: más de \$2001	6.742	7.464	0.145	0.903	0.371
Ciudad: Gye	-0.111	3.854	-0.002	-0.029	0.977
Ciudad: Cuenca	-1.701	4.499	-0.042	-0.378	0.707

Ciudad: Manta	15.665	7.086	0.197	2.211	0.032
Ciudad: Loja	-7.805	4.924	-0.168	-1.585	0.120
Ciudad: Otras	-4.521	2.753	-0.169	-1.642	0.107

Nota. Adaptación Reporte SPSS versión 29 – Análisis Regresión Lineal (2024)

La exploración a través de los resultados obtenidos mediante SPSS ha revelado información esencial acerca de la correspondencia entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del staff comercial en Bróker AJ Seguros. La inteligencia emocional se mostró como un factor determinante, ya que, en un nivel superior de inteligencia emocional, superior será la satisfacción en el trabajo. Este hallazgo valida las hipótesis que sugieren una correspondencia importante y positiva entre estos dos aspectos, respondiendo a la pregunta de investigación en relación a de qué manera la inteligencia emocional se corresponde con la satisfacción laboral.

Discusión

El Desarrollo Organizacional (DO), según Hernández Palomino et al. (2011), se enfoca en la mejora continua de las organizaciones mediante la adaptación y cambio de procesos, estructuras y comportamientos organizacionales para alcanzar una mayor efectividad y salud organizacional. Este enfoque es especialmente notable en el ámbito de la investigación sobre IE y satisfacción laboral, ya que, ambos aspectos son fundamentales para un desarrollo íntegro y sostenido en las organizaciones.

Por otra parte, la comunicación organizacional es una dimensión crítica del DO destacan que la IE puede mejorar la comunicación organizacional al facilitar la empatía y la gestión de relaciones dentro de la organización (Supramaniam & Singaravelloo, 2021). La IE permite a los empleados expresar sus necesidades emocionales y recibir el apoyo necesario, lo que incrementa su satisfacción laboral y mejora el desempeño en las organizaciones.

En Bróker AJ Seguros, el desarrollo de la IE puede mejorar significativamente la comunicación organizacional al fomentar un ambiente de apoyo y colaboración. Los empleados emocionalmente inteligentes son más propensos a tener esquemas de efectiva, resolviendo conflictos con métodos constructivos y fortaleciendo las relaciones interpersonales, lo cual es esencial para un clima positivo y productivo en el trabajo.

De otro modo, la cultura organizacional siendo un factor muy importante del DO, de acuerdo con Pinto Cristiani (2012), esta involucra perspectivas que se comparten, como tradiciones, comportamientos, valores y actitudes que influyen en los colaboradores y en la forma de interacción dentro de la organización. La IE juega una posición importante en la formación y sostenibilidad de una cultura organizacional positiva, debido a que, promueve espacios para una comunicación positiva, empatía, y manejo adecuado de conflictos.

En el caso de Bróker AJ Seguros, el abordaje adecuado de la IE entre los colaboradores puede propender a mejoras significativas en la cultura organizacional, al fomentar un ambiente de apoyo y colaboración. Esto, a su vez, aumenta la satisfacción laboral al reducir el estrés y los conflictos interpersonales, promoviendo un sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

De igual forma, el liderazgo transformacional es otro aspecto clave del DO, según Hernández Palomino et al. (2011). Este tipo de liderazgo tiene una base en las habilidades de los líderes para generar inspiración y motivación con sus colaboradores, promoviendo un efecto de compartir visiones y valores. La IE es una competencia fundamental para los líderes transformacionales, ya que, les permite manejar sus propias emociones y las de sus equipos de manera efectiva.

En Bróker AJ Seguros, los líderes que propendan a una mayor IE pueden influenciar efectivamente en la satisfacción laboral de sus colaboradores al crear un entorno más agradable y motivador. Estos líderes pueden determinar y dar cabida a las necesidades emotivas de sus empleados, ofreciendo apoyo y reconocimiento, lo cual es fundamental para mantener niveles superiores de compromiso y satisfacción en el trabajo.

Por su parte, (Supramaniam & Singaravelloo, 2021) demostraron que la IE tiene influencia importante en el desempeño organizacional (OP). En su estudio, se encontró que la inclusión de la IE en los esquemas de evaluación sobre el desempeño de los empleados contribuye a un nivel general más alto de productividad. Además, los empleados con alta IE mostraron niveles más altos de rendimiento laboral y menor incidencia de comportamientos contraproducentes en comparación con aquellos con menor IE.

En Bróker AJ Seguros, la formación en IE no solo podría mejorar la satisfacción en el trabajo, sino que también podría potenciar el liderazgo organizacional. Los líderes con una IE superior pueden guiar de mejor manera las emociones de sus equipos, lo que resulta en un ambiente de trabajo más armonioso y productivo. Este enfoque podría contribuir al desarrollo integral del potencial humano dentro de la organización, alineando las competencias individuales con la estrategia de la organización.

Conclusiones

Los resultados de la investigación en Bróker AJ Seguros han demostrado de manera concluyente la prevalencia de la inteligencia emocional (IE) en la satisfacción laboral. Este descubrimiento tiene un significado práctico vital, ya que subraya la forma de integrar esquemas para el desarrollo emocional en las tácticas para el desarrollo organizacional (DO). La implementación de tales programas no solo mejorará la comodidad y la satisfacción en el trabajo, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo más productivo y positivo. Este enfoque puede ser una solución eficaz para las organizaciones que buscan mejorar la moral y la retención de sus empleados.

El estudio presenta aspectos novedosos y relevantes, como la identificación de que la satisfacción laboral varía de forma importante con la IE y que ciertos factores demográficos, como la edad y el contexto geográfico, tienen un impacto considerable. Estos hallazgos son especialmente útiles para las empresas que operan en múltiples ubicaciones y que deben adaptar sus estrategias de DO a las características demográficas de sus empleados. Además, la observación de que los empleados a tiempo completo experimentan una menor satisfacción laboral es un punto fundamental que las organizaciones deben considerar al diseñar políticas de empleo y bienestar.

En comparación con publicaciones similares, el estudio tiene coincidencias con investigaciones preliminares que resaltan la prevalencia de la IE para el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, se diferencia en su enfoque detallado en el contexto específico en el sector de Seguros y en la inclusión de factores demográficos y geográficos, lo cual añade una capa de complejidad y especificidad a los resultados. Estas diferencias subrayan la necesidad de un enfoque personalizado en las estrategias de DO, en lugar de una aplicación genérica de principios.

Para futuras investigaciones, sería beneficioso explorar en mayor profundidad las razones detrás de las diferencias en satisfacción laboral entre empleados de diferentes edades y ubicaciones geográficas. Además, investigar cómo se puede acrecentar la satisfacción laboral entre los colaboradores a tiempo completo podría ofrecer valiosas perspectivas para mejorar las políticas laborales. Se sugiere también examinar la interacción entre la IE y otras competencias emocionales y cómo estas influyen en la satisfacción y la forma de desempeñarse de los diferentes trabajadores en los variados entornos empresariales.

En síntesis, la investigación ha cumplido con los objetivos planteados al demostrar que la IE es un elemento esencial para la satisfacción en el trabajo. Los resultados destacan la importancia de desarrollar competencias emocionales como parte integral del DO. Este enfoque no solo responde a las necesidades inmediatas de buscar mejoras para el entorno de trabajo y la satisfacción de los colaboradores, sino que también prepara a las empresas para enfrentar futuros desafíos de manera más eficaz y sostenible. La aplicación práctica de estos hallazgos puede transformar positivamente las estrategias para la gestión de talento en Bróker AJ Seguros y en otras organizaciones similares.

Referencias

- Aragón Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*. (6), 57-67. <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41/57>
- Conejero-Pérez, J.I., López-Verdugo, I. e Hidalgo, V. (2022). ¿Qué convierte a una persona en líder? El papel de la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el liderazgo auténtico. *Psychology, Society & Education*. 14(1), 1-11. <https://doi.org/10.21071/psye.v14i1.14187>
- Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Ávalos-Tejeda, M. R. y Gahona-Flores, O. F. (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. *Información Tecnológica*. 32(1), 169-178. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Elayan1, M. B., Albalawi, A. S., Shalan, H. M., Al-Hoorie, A. H. y Shamout, M. D. (2023) Perceived Manager's Emotional Intelligence and Happiness at Work: The

Mediating Role of Job Satisfaction and Affective Organizational Commitment. *Sciendo*. 56, 18-31. <https://doi.org/10.2478/orga-2023-0002>

Hasibuan, J. S., Jufrizen, Sari Nasution, A. S., Sari, M. (2023). Organizational Citizenship Behavior as A Moderator in Employee Performance: A Study on Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *International Journal of Sustainable Development and Planning*. 19(1), 365-374. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190135>

Hernández Palomino, J. A., Gallarzo, M. y Espinoza Medina, J. de J. (2011). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Latinoamericano*. Pearson

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Ides, S.A., Mardi, Corry, J. (2024), The Mediating Role of Job Satisfaction on the Influence of Organizational Culture, Leadership, Emotional Intelligence Towards ICARE-Performance at St. Carolus's Hospital. *International Journal of Religion*. 5(5), 975-987. <https://doi.org/10.61707/mmttcq97>

Macdonald, S. y MacIntyre, P. (1997). The Generic Job satisfaction Scale. *Employee Assistance Quarterly*. 13(2), 1-16. http://dx.doi.org/10.1300/J022v13n02_01

Pinto Cristiani, M. E. (2012). *Desarrollo Organizacional*. Red Tercer Milenio S. C.

Serafin, m, A., Veloso, C.M., Rivera-Navarro, J. y Sousa, B. (2024). Emotional Intelligence and Internal Marketing as Determinants of Job Satisfaction and Satisfaction with Life among Portuguese Professionals. *Sustainability*. 16, 1-19. <https://doi.org/10.3390/su16051932>

Sudiro, A., Adi, A. N., Fithriana, N., Fajrul, M., Fasieh I. y Soelton, M. (2023). Towards emotional intelligence and quality of work life: Improving the role of work attitude. *Cogent Business & Management*. 10(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2189992>

- Supramaniam, S. y Singaravelloo, K. (2021). Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative Sciences*. 11(76), 1-22. <https://doi.org/10.3390/admsci11030076>
- Ulutaş Deniz, E., Eren, R. y Alaf, D. (2023). Evaluating the Influence of Emotional Intelligence on Job Satisfaction Among Pharmacists. *Journal of Research in Pharmacy*. 28(1), 197-212. <http://dx.doi.org/10.29228/jrp.688>
- Wong, C. S. y Law, K, S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 13, 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

Los autores no tienen conflicto de interés que declarar. La investigación fue financiada por el Instituto Superior Universitario Japón y los autores.

Copyright (2024) © Ruth Gallegos Montero, Christian David Terán Merino

Este texto está protegido bajo una licencia
[Creative Commons de Atribución Internacional 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

