

# CORRELACION DEL ESTADO EMOCIONAL CON LA ESTABILIDAD LABORAL

L.C. Sandra Aurora Vázquez Solís, Sandy\_savs13@hotmail.com<sup>1</sup>

Dr. Fernando Hernández Contreras, Fernando@uat.edu.mx<sup>2</sup>

Dr. José Gerardo Rodríguez Herrera, jrodriguez@uat.edu.mx<sup>3</sup>

## Resumen

Uno de los principales argumentos que se dan para explicar la variación que se observa en la conducta humana es que, esta conducta, está determinada solo parcialmente por el tipo de necesidad o de motivación que se tienen como miembros de la especie humana. El estado emocional en el cual se encuentre cualquier ser humano es trascendental cuando se trata de desempeñar funciones laborales. Aunque en el pasado se pensaba que la extraversión estaba más relacionada con la felicidad y satisfacción en la vida, se ha visto que, en realidad, el nivel de extraversión/introversión de una persona no es tan importante en este sentido como lo es el nivel de estabilidad emocional.

Las personas que experimentan mayor estabilidad emocional, son más felices y se sienten más satisfechos con sus vidas en general; ¿cuál sería el efecto que desencadenaría en el área laboral?, la respuesta es obvia, las emociones positivas que genera un trabajador, muestran la estimulación que se puede alcanzar en lo laboral, lo cual a su vez, tiene un impacto favorable para cualquier compañía, logrando en el empleado oportunidades de satisfacción, de investigación y el desarrollo de sus capacidades, apoyo social y una sensación de identidad.

Palabras Clave: Motivación, estabilidad emocional, satisfacción laboral

## Abstract

One of the main arguments given to explain the variation seen in human behavior is that this behavior is only partially determined by the type of need or motivation to have as members of the human species. The emotional state in which you find any human being is crucial when it comes to perform job functions. Although in the past it was thought that extraversion was related more happiness and satisfaction in life, has been that, in reality, the level of extroversion / introversion of a person is not as important in this regard as it is the level emotional stability.

People experiencing emotional stability, are happier and more satisfied with their lives in general, what would be the effect of trigger in the workplace, the answer is obvious, positive emotions generated by a worker, showing the stimulation can be achieved in labor, which in turn has a positive impact for any company, achieving employee satisfaction opportunities, research and development capabilities, social support a sense of identity.

Keywords: Motivation, emotional stability, job satisfaction.

---

<sup>1</sup> Alumno de la Maestría en Administración de Negocios, de la Facultad de Comercio, Administración y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

<sup>2</sup> Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Comercio, Administración y Ciencias Sociales, México

<sup>3</sup> Jefe del Departamento de Estudios Superiores de Posgrado, México

# 1. INTRODUCCION

## 1.1 Antecedentes

El estudiar las emociones que experimenta un ser humano es una cuestión que ha tomado auge en los últimos años; cuando una persona encuentra equilibrio emocional tiende a controlar sus problemas y manejarlos hacia un buen resultado, sin embargo cuando existe el desequilibrio, no solo se afecta la vida íntima de cada individuo, sino también impacta en el trabajo y en el desarrollo profesional de la misma, ya que las emociones desempeñan un papel muy importante en el ámbito laboral. Canalizar las emociones inteligentemente es la clave, hacerlas trabajar a beneficio de cada persona es determinante para controlar la conducta y buenos resultados, tener los rendimientos óptimos, mejora de las relaciones interpersonales y por consiguiente altos resultados organizacionales.

El motivo que lleva a desarrollar este documento se deriva en identificar cuáles son aquellos factores que de alguna manera afectan el desempeño laboral del individuo, como resultado de algún cambio emocional, como controlarlos estos cambios y las reacciones de manera positiva en las diferentes situaciones que afectan directamente al individuo.

Con esta investigación se pretende establecer la correlación que existe entre la estabilidad emocional de un individuo y como se canaliza o ve afectado el ambiente laboral. En concreto se acoge con la finalidad de establecer el manejo de las emociones direccionado al desempeño laboral. De esta manera, todo el planteamiento y desarrollo se fundamenta en una interrogante que da sentido y forma a los planteamientos de la misma: ¿Cómo afecta el estado emocional de una persona el ambiente laboral?

Derivado de todo lo anterior, se presenta como el objetivo principal de dicha investigación, lograr identificar esos factores que desfavorecen el alcance de la satisfacción laboral, así como incorporar y complementarlos con la personalidad y a su vez identificar las emociones o sentimientos que experimenta cada individuo, lo cual dará la pauta a ello. Sin lugar a dudas la estabilidad emocional de cualquier persona, adquiere vital importancia en el seno de cualquier empresa, debido al

impacto que podría ocasionar una buena o mala decisión producto de sentimientos no controlados, mismo que en caso extremos podrían incluso llevar a un éxito o fracaso empresarial.

El contenido se desarrolla siguiendo un planteamiento por partes, haciendo corresponder a cada una de ellas una serie de contenidos como los que a continuación se enuncian:

Marco teórico, sección en la que se plasmara toda la información que sustentara este documento, las teorías e investigaciones conocidas actualmente sobre el tema que se investiga, se presentaran los diferentes resultados que hasta el momento son los que muestran mayor inclusión en el tema.

Los sentimientos, emociones y la motivación, son conceptos básicos que se pretender poner en evidencia para identificar las diversas afecciones a las que el individuo esta susceptible, la manera de contenerlas y manejarlas

La estabilidad y bienestar laboral, Dar a conocer esos aspectos que logran dar satisfacción profesional al trabajador, la cual da como resultado la estabilidad, uno de los principales motivos que justifican la elaboración de este punto y el de esta investigación, de detallara que es lo que busca el trabajador al incorporarse y mantener una relación laboral con la empresa, de la misma manera será importante dar a conocer que no solo depende del empleador que un individuo se sienta bien al desempeñar sus funciones.

Inteligencia emocional canalizada en el trabajo, a fin de complementar y ampliar el tema, se define como parte transcendental de la misma, ya que menciona las habilidades dentro de las cuales se destaca el autocontrol, en entusiasmo, la perseverancia y la capacidad de motivarse a uno mismo, y en cada uno de estos conceptos radican primordialmente las emociones, y la manera en cómo identificarlas, controlarlas y utilizarlas de manera productiva tanto interiormente como en la relaciones con las demás. Y por último las conclusiones del mismo.

## **CAPITULO II. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes**

Esta investigación concilia la aportación de diversos campos teóricos, haciendo referencia a los siguientes: teoría de Maslow (jerarquía de las necesidades), teoría de los dos factores de Herzberg (motivación-higiene), teoría de las tres necesidades de David McClelland, y Clayton Alderfer con su teoría EGR, quien tomo de base la teoría de Maslow y la comprimió en solo tres factores (existencia, relación y crecimiento), otras teorías motivacionales y de personalidad, la inteligencia emocional, con presencia trascendental en el tema, así como la relativa a todos aquellos trabajos de investigaciones que, de procedencias muy diversas, han tratado sobre esta cuestión.

Las teorías de personalidad se mencionan para hacer referencia a la investigación y descripción de factores que en conjunto hacen al individuo, para tratar de comprender su conducta o intentar predecirla, ello nos ayudara a identificar algunos factores que impacta el estado emocional del trabajador.

Los investigadores antes mencionados, en conjunto con las teorías que han desarrollado y los modelos que existen sobre el tema de estudio, confieren una visión más amplia de las necesidades individuales, en los aspectos tanto afectivos, emocionales, personales, y por supuesto laborales. A continuación se exponen el conocimiento de los antes mencionados, las cuales dan la pauta para la elaboración y término de esta investigación.

## **2.2. PRINCIPALES TEORIAS DE SOPORTE EMPLEADAS**

### **2.2.1. Teoría de jerarquía de las necesidades humanas**

La teoría propuesta por Abraham Maslow, llamada teoría de la jerarquía de las necesidades, con enfoque psicológico, cita lo siguiente: “las necesidades básicas de supervivencia deben satisfacerse antes de poder pensar en la satisfacción de otras”<sup>4</sup> esta hace referencia a las necesidades humanas mencionadas en su pirámide, la cual uso para representar este tema de manera más acertada. Dicha teoría, agrupa las necesidades humanas en escala y sitúa en la parte superior de la misma las necesidades que deben ser cubiertas, una vez que han sido satisfechas las localizadas en la parte inferior, para el campo que se

---

<sup>4</sup> A theory of Human Motivation, 1943, Abraham Maslow

estudia son determinantes las necesidades de amor y pertenencia, correlacionadas con la actividad desempeñada en la empresa. Sin embargo se debe considerar que esta jerarquía fue presentada de manera muy general y el significado de la misma puede variar dependiendo de la etapa de desarrollo en la que se encuentre. A continuación la teoría mencionada representada en pirámide:



Figura: Pirámide de Maslow, Referencia Abraham Maslow

Maslow indica en su teoría, que las necesidades que no son satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, menciona también que las necesidades fisiológicas nacen con el individuo, las restantes surgen con el tiempo, lo cual significa que en la medida en que un individuo satisface sus necesidades básicas, las cuales forman parte de un ciclo motivador a corto plazo, gradualmente aparecen otras superiores, las cuales se satisfacen en un periodo ciclo más largo. Por último, también en su teoría afirma que no todos los individuos buscan la autorrealización, puesto que este es un deseo personal.

### **2.2.2. Teoría de los dos factores, motivación e higiene**

La teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg<sup>5</sup>, hace referencia a la satisfacción e insatisfacción laboral, de los cuales se derivan dos series de factores, por un lado los factores higiénicos o de insatisfacción y por otro los motivantes o satisfactores. Herzberg indica que la relación laboral es básica para el personal, misma que determina el éxito o el fracaso en el desempeño del

---

<sup>5</sup> Teoría de los dos factores, 1959, Frederick Herzberg

profesionista. Este investigador estableció como factores de higiene los siguientes: las políticas y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos, los cuales mantendrán al personal satisfechos cuando los consideran adecuados. En cuanto a los motivadores, hace énfasis en los logros, el reconocimiento, el trabajo, la responsabilidad y crecimiento del empleado, factores gratificantes para el empleado. Esta teoría concluye que la gente tiene dos categorías de necesidades que son independientes una de otra y que afectan la conducta de diferentes maneras.

### **2.2.3. Teoría de las necesidades adquiridas**

La teoría de las necesidades adquiridas propuesta por David McClellan postula que existen tres tipos de necesidades que actúan como motivadores del comportamiento dentro de las organizaciones, independiente de la necesidad básica de obtener sustento físico. Estas necesidades están divididas de la siguiente forma: necesidad de logro, buscar sobresalir y luchar por el éxito; necesidad de poder, dirigir y tener prestigio es su objetivo básico; y la necesidad de afiliación, buscar relaciones armoniosas, aceptación e interacción con los integrantes de una organización<sup>6</sup>.

El descubrió que los trabajadores con un desempeño laboral sobresaliente, no solo demuestran un talento singular, como por ejemplo, la iniciativa y creatividad, sino que también presentan habilidades como la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Esto significa que cuando el personal está motivado y desempeña sus funciones con gran intensidad, busca lograr la excelencia y ser competitivo.

En resumen estas necesidades son formadas y adquiridas por el individuo mediante la experiencia de vida y vivencia cultural, domina la de mayor necesidad, además de no están definidas por etapas de transición entre una y otra.

### **2.2.4. Teoría ERC (Existencia, relación y crecimiento)**

---

<sup>6</sup> Teoría de las necesidades adquiridas, 1961, David McClelland

Clayton Alderfer, tomo como base para la creación de su teoría ERG<sup>7</sup>, la planteada en su momento por Maslow, la cual agrupo en tres categorías básicas, necesidades de existencia, necesidades de relacionarse con otras personas y de crecimiento personal. Esta teoría se considera la más indicada para aplicarla a esta investigación debido a que su éxito ha sido alcanzado por tratar de determinar que tan grave es la necesidad que tiene la persona adulta en un momento específico. Esta aproximación al problema reconoce la posibilidad de que no todo mundo, como lo sugiere Maslow, tiene una necesidad con la misma intensidad que otras personas.

### **2.2.5. Inteligencia emocional**

Otro de los temas claves a las cuales se hace referencia y de lo cual se tomara para formular esta investigación es la inteligencia emocional, sin lugar a dudas un tema hit para hacer referencia en este documento, ya que nos permitirá desarrollar los talentos necesarios para identificar la personalidad de los individuos y la capacidad para regular las emociones con lo cual fomenta el crecimiento emocional e intelectual, así como la experiencia de manejar a voluntad, determinados sentimientos, a medida de que faciliten comprender a cualquier persona.

### **2.3. TEORIA DE EXISTENCIA, RELACION Y CRECIMIENTO, COMO TEORIA DE SOPORTE**

Para la investigación que se elabora se considero que la teoría que estableció Clayton Alderfer, como la más indicada para dar soporte a la misma. Como se menciona anteriormente, derivado de una revisión que Alderfer hizo a la teoría de Maslow, y como resultado de la misma ajusto dicha teoría para obtener la que el llamo teoría de la existencia, relaciones y crecimiento, misma que agrupa en tres necesidades básicas, ya mencionadas, las cuales a continuación se describen de manera detallada:

- Existencia (E): en este factor se incluyen las necesidades fisiológicas y de seguridad, figuradas en la pirámide de Maslow, la cual se ocupa de la

---

<sup>7</sup> Teoría ERG, 1969, Calyton Alderfer

satisfacción de los requerimientos de existencia material. Se encarga de satisfacer las exigencias materiales básicas para vivir. Como ejemplo de estas necesidades se distinguen las remuneraciones, la seguridad en el empleo, las condiciones físicas en el trabajo y las prestaciones.

- Relación (R): este segundo factor coincide con el de afiliación, y se enfoca en la necesidad de mantener relaciones interpersonales importantes, socializar e interactuar con otras personas buscando la satisfacción individual. Alcanzar un status es básico para satisfacer su necesidad de comprensión y aceptación para con las personas tanto arriba, abajo o alrededor profesional y personalmente hablando. Haciendo un poco de referencia a Maslow esta necesidad corresponde al grupo del amor y a factores como la estima.
- Crecimiento (C): implica la realización personal mediante el desarrollo, característica que se incluye con el nombre de autorrealización del investigador ya mencionado.

Este modelo contiene además un principio, llamado frustración-regresión, esto quiere decir que cuando por alguna razón una necesidad de orden superior, se ve frustrada, el deseo de satisfacer otra se incrementa, aun si es de orden inferior, la regresión aplicaría ya que la necesidad de nivel superior dará la pauta para lograr la necesidad de nivel inferior. La consistencia en cuanto al conocimiento de las diferencias individuales es elemental. Factores como la educación, ambiente cultural y antecedentes familiares pueden impactar en la fuerza e importancia sobre determinada necesidad.

Teniendo como fecha de elaboración, 1969, Alderfer, establece y transforma la pirámide presentada por Maslow, ajustándola de la siguiente manera:



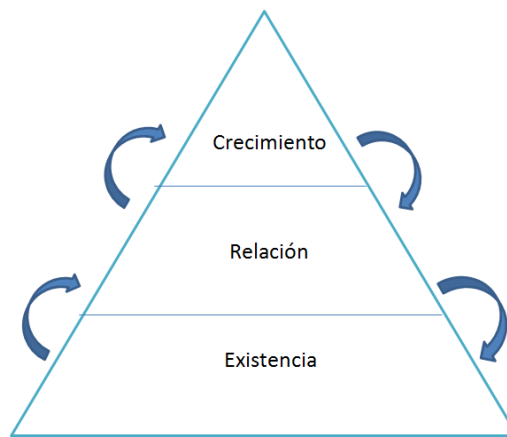


Figura: Teoría ERC, Referencia: Clayton Alderfer

La motivación es de vital importancia en cualquier estudio relacionado con las necesidades del individuo las cuales generan impulsos que les llevan a satisfacer su comportamiento. A fin de comprender el comportamiento humano es indispensable conocer la motivación humana, concepto que es utilizado en diferentes sentidos. Cuando una persona actúa de determinada manera, significa que ello es originado por un comportamiento específico.

Esta teoría se basa en dos principios importantes, los cuales ya fueron mencionados, pero que no está de más plasmar nuevamente:

- Más de una necesidad puede funcionar al mismo tiempo, y con mayor fuerza si una necesidad de nivel superior permanece insatisfecha.
- Aumenta el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

## **2.4. ESTABLECIMIENTO DE UNA ESTRUCTURA DE INVESTIGACION, FACTORES A CONSIDERAR PARA DAR SOPORTE A LA TEORIA ERC**

Es evidente que parte importante de cualquier ser humano es aprender a identificar las sensaciones percibidas y manifestadas por el cuerpo. A continuación se presenta una descripción de los conceptos que se consideran parte importante de esta investigación:

### **2.4.1. Principales definiciones de la palabra “sentimientos”**

Es algo complicado encontrar una definición exacta de la palabra sentimiento, en esta ocasión se expondrán las definiciones dadas por algunos autores a lo largo de la historia:

Descartes define los sentimientos como “acciones y efectos de sentir”

Wund (XIX) considera que los sentimientos son como pares de fuerzas externas que deberían constar de dos polos opuestos englobados en placer-displacer, excitación-reposo y tensión-relajación.

También se presenta el siguiente concepto de sentimiento el cual de define como un estado de ánimo que se produce por causas que lo impresionan, estas causas pueden ser alegría, felicidad, dolores o tristezas. Este sentimiento surge como resultado de una emoción que permite que cualquier individuo sea consciente de su estado de ánimo, están vinculados con la dinámica cerebral y determinan las reacciones de la persona antes diversos sentimientos, positivos o negativos.

Además de las definiciones antes mencionadas, hay autores que dieron una clasificación al concepto de sentimientos, entre los cuales se mencionan lo siguiente:

Max Scheller propuso una clasificación dividida en cuatro modalidades del concepto sentimientos, el cual hasta el momento ha sido la más acertada: sensoriales, aquellos que siempre se localizan en un sector del organismo, como los sentimientos dolorosos; los vitales, los que se experimentan difusamente dentro del yo, de forma bastante independiente respecto a los sentimientos sensoriales o a los acontecimientos externos; psíquicos, aquellos que aparecen como parte de la reacción a un suceso exterior, como el ocurrido cuando se siente alegría por la satisfacción que se deriva de recibir una noticia; y los espirituales, los cuales son estados absolutos que no aparecen motivados por ninguna causa concreta y como ejemplo se pueden mencionar los sentimientos religiosos.

#### **2.4.2. Emociones como determinantes del estado de ánimo**

A modo de resumen y después de haber presentado algunas definiciones de la palabra sentimiento, se puede decir que estos son **emociones** conceptualizadas

que determinan el estado de ánimo. Sin embargo para interpretarla mejor se define de la siguiente manera:

Se considera emoción a la respuesta de todo organismo que implique una excitación fisiológica, conductas expresivas y una experiencia consiente; también se define como la reacción subjetiva al ambiente acompañada de cambios orgánicos, de origen innatos influidos por la experiencia, o como la función adaptativa del organismo a lo que lo rodea. En el ser humano, la experiencia de una emoción involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utiliza para valorar una situación concreta e influye en el modo en el que se percibe dicha situación. La emoción motiva sentimientos, amor, interés, sorpresa, temor y animosidad u odio. Según el significado que se infiere de las experiencias y pensamientos. De hecho, la emoción es la fuerza motivadora más importante conocida por el ser humano.

Existen además algunos teóricos que basan las emociones en la fisiología, las cogniciones y la interacción de factores físicos y mentales, ellos son James y Lange (1884-1885), Cannon (1927) y Bard (1938) y Schachter-Singer (1962) con su teoría de los dos factores.

Como parte de este concepto también resulta importante mencionar cual es la función de las emociones en el ser humano y para ello se mencionan los comentarios hechos por algunos estudiosos:

Darwin (1872) dice “las características expresivas tienen un significado funcional para el mecanismo que se estaba adaptando, por lo que son significativas y candidatas a la selección natural”

Robert Pultchik (1970) enuncia que “la conducta tiene ocho propósitos distintos los cuales son protección, destrucción, reproducción, reintegración, afiliación, rechazo, exploración y orientación”.

Carol Izard (1989) concluye que “las emociones facilitan la adaptación al entorno social, la comunicación de estados afectivos, regulan la manera en que los

otros nos responden, facilitan las interacciones sociales y promueven la conducta social.

Resulta clara la función que estos estudiosos aplican para las emociones y se resume de la siguiente manera, como la preparación adecuada del cuerpo para dar respuestas apropiadas a exigencias concretas; literalmente se puede decir que las emociones afectan la vida diaria e influyen en las decisiones, además de manifestarse mediante expresiones faciales, pero lo importante es aprender a identificarlas y manejarlas, a fin de que no influyan en los problemas diarios, el stress y la toma de decisiones, en conjunto ellos ayudara a mejorar la salud e interacción con otros individuos.

Haciendo una pequeña comparación sentimientos-emociones se podrían decir que los primeros son la expresión mental de los segundos, es decir, los sentimientos es una emoción codificada en el cerebro, a diferencia de la emoción la cual puede ser identificada como la sensación que se experimenta.

### **2.4.3. Conceptos claves de motivación**

Otro de los conceptos claves que es importante mencionar es el de motivación, el cual se refiere a “eso” que hace que el individuo actúe y se comporte de determinada manera, se puede decir que se conjugan procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos los que impulsan el actuar y encauzar la energía en alguna dirección. En resumen, se dice que la motivación se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Existen algunos estudiosos que han trabajado en algunas teorías relacionadas con la motivación del individuo, dentro de ellos mencionamos los siguientes:

Maslow (1954), en su teoría de jerarquía de las necesidades considera dentro de la estructura de su pirámide factores motivadores, los cuales son necesidades de menor prioridad para el individuo, e identifico las necesidades de cada individuo en cinco niveles distintos. Esta es una de las teorías más clásicas y conocidas, e indica que únicamente cuando una persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades inferiores y con esto la motivación para poder satisfacerlas.

Por otra parte también es relevante mencionar la teoría que estableció el psicólogo Frederick Herzberg (1967) “motivación-higiene”. El indica que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, esta teoría se centra en el ámbito laboral.

Como las dos anteriores se pueden analizar más teorías que hacen énfasis en este término, pero se hará referencia a la cual se utilizara para esta investigación, la establecida por Alderfer, teoría ERC, en ella, se hace referencia a tres tipos de motivaciones básicas del individuo:

- Motivación de existencia: las necesidades fisiológicas y de seguridad son parte integral de esta rama; el alimento, el aire, el agua, el salario o las condiciones laborales, pueden describir esta etapa.
- Motivación de relación: se refiere a las interrelaciones sociales, el apoyo emocional, reconocimiento y sentido de pertenecía a determinado grupo.
- Motivación de crecimiento: el desarrollo y el crecimiento personal, son necesidades hechas por el individuo que hacen aportaciones creativas o productivas.

Después de describir los conceptos que integran esta teoría, se pueden observar la similitud que existe entre lo que se presenta con la teoría establecida por Maslow. Importante es decir que la teoría ERG, no establece de manera rígida las necesidades, si no que su orden es establecido por la satisfacción que se va encontrando, además que se pueden tener varias necesidades por satisfacer al mismo tiempo, por lo que no tendrías que esperar a conseguir una para continuar con la otra, en contra posición con lo que menciona Maslow, cuando establece una progresión rígida de escalones en su teoría.

Alderfer también establece que cuando un una necesidad superior se frustra, se incrementa el deseo de satisfacer la necesidad inferior, a lo que él llama frustración-regresión. Establece además el conocimiento que existe de las diferencias individuales de la gente.

## **2.5 APLICACIÓN DE CONCEPTOS EN EL CAMPO LABORAL**

Pocas veces hay tiempo de detenerse a pensar en las emociones o sentimientos que se generan al estar expuestos a situaciones de índole laboral y es que por más agradable que sea el trabajo inevitablemente habrá situaciones complicadas las cuales hay que aprender a gestionar de manera adecuada.

### **2.5.1 Trabajo emocional**

El concepto de trabajo emocional fue definido por Hochschild (1983) como el control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Las características que estableció para identificar este término son: ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz, las emociones son mostradas para influir en las actitudes y conductas de las personas, se produce en aquellos trabajos relacionados con el sector servicios, se podría considerar como parte de una tarea secundaria que sirve para facilitar el trabajo.

Diversos autores señalan, que existen estrategias mediante las cuales el individuo puede controlar sus emociones a fin de expresar la deseada para el puesto que desempeña (Erickson y Ritter, 2001; Diefendorff, Croyle y Gosserand, 2005)

1. Regulación emocional automática o emociones sentidas de forma natural (NE). Existen casos donde las emociones requeridas son experimentadas de forma espontánea y genuina. Esos procesos se perciben sin esfuerzo emocional, se produce la llamada armonía emocional (concordancia entre la emoción sentida y la esperada por la organización).

2. Actuación superficial (SA). Se da cuando los empleados intentan controlar los aspectos visibles de las emociones que se muestran en la superficie y pueden ser detectados durante la interacción con el cliente. En esta estrategia emocional puede existir disonancia emocional entre los sentimientos internos y la expresión externa que persiste durante la interacción. Algunas veces es problemática, ya que los clientes esperan algo más que la emoción superficial del empleado. Es decir, la conformidad mecánica con la normas de manifestación de las emociones no es suficiente para el receptor del servicio.

3. Actuación profunda (DA). Ocurre cuando los empleados intentan influir para realizar correctamente el rol que se espera de ellos. En este caso, no solo es regulada la expresión de la emoción sino también la experiencia de la emoción. Por lo tanto, se necesita invocar pensamientos, imágenes y recuerdos para inducir cierta emoción. Esta estrategia se requiere cuando la actuación superficial es demasiado mecánica para satisfacer las expectativas de los clientes de una relación interpersonal auténtica.

Como se puede observar el trabajo emocional siempre será un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal. Por lo tanto, es previsible que cada día sea más importante tenerlo en cuenta. De cara a prevenir posibles implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores.

La solución más factible es desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores. Es imprescindible recalcar que las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento de la tarea del empleado (Isen, 2002).

Como conclusión mencionar que el trabajo emocional es importante para desempeñar funciones laborales que establezca una relación interpersonal, por ello hay que considerar esta situación con lo cual se podrán evitar implicaciones negativas en la salud de los trabajadores.

### **2.5.2 Motivación laboral**

La motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación concreta. También se puede decir que es la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales, es el motor del individuo en la organización y como consecuencia de ello el motor de la organización misma. No podrá esperarse que una persona se encuentre motivada para contribuir a los

objetivos organizaciones si no se encuentra en la empresa una manera de satisfacer las necesidades personales, sea de tipo económico, social o de desarrollo personal.

La motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y por lo tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este aspecto, las empresas tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo. Si el empleado, gracias a su trabajo, encuentra satisfechas sus propias necesidades y deseos, se integrara más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.

Las distintas teorías de la motivación establecen dos niveles básicos:

- Nivel primario: cubre las necesidades elementales básicas como vestir, comer, beber, etc.
- Nivel secundario: cubre las necesidades secundarias como lo son el reconocimiento social, afecto, prestigio, etc. Para llegar al segundo nivel de motivación, previamente debe estar cubierto el primero.

Hay tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener dinero para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que están a su cargo, hasta conseguir el reconocimiento social. Además, los elementos motivadores de los trabajadores no permanecen invariables a lo largo del tiempo, sino que van evolucionando en la medida que el sujeto va cubriendo sus necesidades y deseos.

Existen además ciertas variables que influyen en la motivación laboral de cualquier empleado, en ellas es importante mencionar las siguientes:

**Clima laboral:** es el conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral. El clima laboral influye de manera directa en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por tanto, en la productividad de las empresas.

**Frustración:** es un estado de tensión emocional que se produce cuando existen barreras u obstáculos que se interponen en la consecución de un objetivo.



En ambos casos es vital aprender a identificar y canalizar estas variables a fin de no afectar la función de agente motivador de cada individuo y los resultados que la empresa espera de sus trabajadores.

### **2.5.3. ¿Cómo encontrar la estabilidad en el trabajo?**

¿Que deseamos se entienda al mencionar la palabra estabilidad?, su significado puede aplicar a no solo un aspecto si no a varios, pero en esta ocasión, será enfocado a la estabilidad personal, aquella que siempre busca alcanzar cualquier individuo, como reflejo de la tranquilidad y calma interna que externa su persona. Sin embargo, también es importante conocer el concepto técnico, se menciona como un agente necesita tiempo para iniciarse en una función nueva y llegar a desempeñarla bien, admitiendo que esté dotado de las aptitudes necesarias.

En cuanto a la estabilidad laboral se podría definir como el derecho que tiene el trabajador para conservar su puesto en su trabajo, si no incurre en faltas previamente determinadas. Esta estabilidad tiende a dar de manera permanente una relación de trabajo donde la disolución de la misma dependerá de la voluntad del trabajador y solo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación.

El personal que integra empresas prósperas, es estable y el de empresas en bancarrota es inestable: la inestabilidad es a la vez causa y consecuencia de las malas situaciones. Sin embargo, los cambios de personal son inevitables: edad, enfermedad, retiro, muerte, que perturban la constitución del cuerpo social.

Indudablemente, la estabilidad laboral garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que permite satisfacer las necesidades del núcleo familiar y garantizar los ingresos de la empresa, ya que trabajadores adiestrados y expertos e integrados, brindan altos índices de producción y productividad, lo cual con lleva beneficios para ambos, así como el desarrollo orgánico-económico-social, con la intención de lograr la armonía y la paz social y laboral.

Garantizar la estabilidad laboral de los empleados ha sido una de las consignas más importantes que han enarbolado juristas, laboristas, sindicalistas y políticos desde que se comprendió la importancia social que posee y otorga el trabajo como fuente de ingresos y garante de la economía familiar e individual.

#### **2.5.4. Bienestar Laboral**

La finalidad del individuo al incorporarse a un equipo de trabajo dentro de una organización, será siempre mejorar su calidad de vida. En la constante búsqueda del bienestar, ya sea para sí o para el colectivo, el individuo trabaja arduamente para conseguirlo, a veces a costa de su propio bienestar.

A fin de entender mejor este concepto se ha definido el termino bienestar haciendo alusión al buen estado de personas o colectivos, siendo éste “buen estado” un término completamente relativo, por ejemplo puede considerarse en estado de bienestar a aquél individuo que ha acumulado riquezas a costa del deterioro de su cuerpo ó de su mente, debido a que; el rodearse de comodidades y lujos puede ser visto como bienestar.

Sin embargo, al hacer referencia a un bienestar integral, se alude a un estado en donde el individuo goce de salud física, mental, emocional y espiritual, siendo capaz así de obtener satisfactores tanto personales, como para su familia. En éste punto es donde cobra vida el concepto de bienestar laboral y su importancia, tanto para el empleado como para la empresa.

El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias. En las empresas existen diferentes actividades a desempeñar, regularmente son ejecutadas de manera constante, en largos periodos de tiempo. Por lo que el colaborador desgasta y atrofia sus recursos físicos y mentales al pasar de los años.

Ya sea por permanecer mucho tiempo sentado, mantenerse de pie, estático ó en movimiento, haciendo esfuerzos visuales, gran actividad mental ó incluso el acarrear cargas pesadas, se generarán estragos en la salud del individuo. Situación

que afecta a la organización y al colaborador de manera conjunta, generando ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño por parte de los trabajadores, baja en la motivación; provocando que el individuo no se identifique con la empresa.

Para mejorar la cotidianidad laboral existen ejercicios para cada tipo de actividad, que no requieren el abandono del puesto de trabajo, por ejemplo flexiones, cambios de postura, estiramientos, desplazamientos, ejercicios respiratorios etc. Por otra parte también existen dinámicas y actividades de las que se puede hacer participes a los empleados con el fin de bajar el estrés, activar zonas del cuerpo que los empleados no utilizan durante sus actividades laborales y promover mejoras en el ambiente social de las áreas de trabajo.

Es de gran utilidad conocer la importancia del bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo. De éste modo la organización se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento, mientras que el colaborador se sentirá cómodo y comprometido con su actividad.

#### **2.5.5. Calidad de vida laboral**

El trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida, por lo que es válido decir que no hay calidad de vida si no hay trabajo, ya que las necesidades materiales y en gran parte las espirituales solo pueden satisfacerse con el mismo.

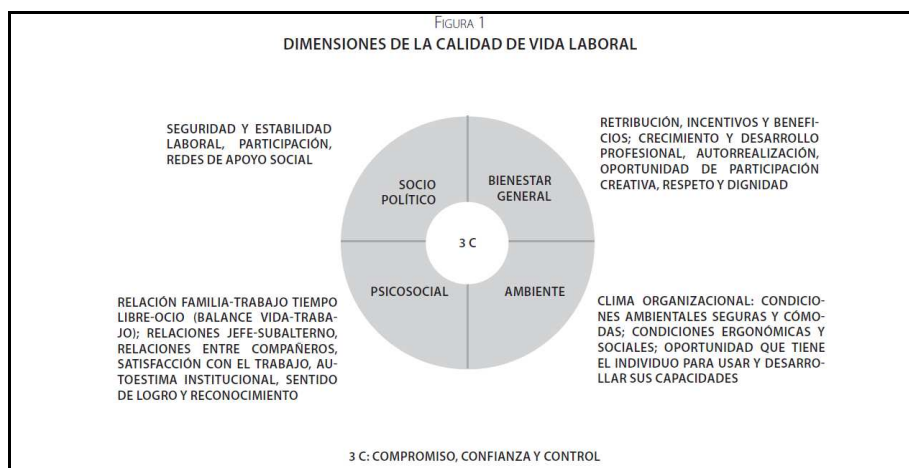
En cuanto a la calidad laboral, se podría asociar este concepto con pocas presiones y bajo estrés en el trabajo, o disposición de tiempo libre conservando un buen nivel económico, sin embargo se presenta también una definición más técnica del mismo enfocado en un punto de vista laboral: la calidad de vida laboral se puede incluir como parte de una filosofía de organización del trabajo cuyo fin es mejorar la vida del empleado en las organizaciones más allá de lo monetario.

Desde la perspectiva del trabajador es la combinación de necesidades y percepciones de la empresa y las condiciones de ambiente cotidiano de trabajo como son: la percepción favorable de apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de creci-

miento, y el sentirse respaldado y cuidado por la organización, así como contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores, la necesidad de satisfacer los deseos y expectativas personales, además de la necesidad de mantener buenas relaciones personales.

Estos aspectos tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y en el equilibrio socioemocional y afectivo de los miembros de la empresa, es decir, en su bienestar psicológico, e impactan en la productividad y la perpetuación de la compañía.

En la figura 1, se asumen el compromiso, la confianza y el control como aspectos clave en la organización para el desarrollo de la Calidad de Vida Laboral, y se constituyen en los factores que integran los cuatro: bienestar general, ambiente, aspectos psicosociales y aspectos sociopolíticos.



Fuente: Martha María Duran, Bienestar Psicológico

## 2.6 INTELIGENCIA EMOCIONAL CANALIZADA EN EL TRABAJO

La inteligencia emocional surge como consecuencia de diversos acontecimientos y problemas presentados en la sociedad. A continuación se presenta a mayor detalle la relación que hasta el momento se conoce sobre este concepto.

### 2.6.1 Historia de la inteligencia emocional

El término inteligencia emocional surgió en la década de los 90, como parte de una visión clásica al término de inteligencia y a partir de esa fecha algunos autores e investigadores han desarrollado diversas teorías y dan sus propios significados al citado término. A manera de antecedente a continuación de presentan la siguiente definición:

La inteligencia emocional es la capacidad para sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en la persona, lo cual significa que las emociones están siendo equilibradas, pero en ningún momento quiere decir que por ello deben ser reprimidas.

Existen muchos autores los cuales a través de la experiencia y conocimiento han dado su definición al término inteligencia emocional, por lo cual es importante plasmar lo que sigue:

“La inteligencia emocional es un parte de la inteligencia social que incluye habilidades de percibir y dirigir los sentimientos y emociones propios y de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo” (Mayer y Salovey, 1990)

Daniel Goleman (1995) comenta que la inteligencia emocional se refiere “al conjunto de actividades, competencias y destrezas y habilidades que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales y su estilo de comunicar”.

Otros investigadores la definen como “la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades: auto-observación de las propias emociones, observación de las de otros, capacidad de regular las emociones, expresarlas oportunamente, no ocultar las dificultades emocionales, poder compartir las emociones socialmente, poseer un estilo de afrontamiento adaptativo, mantener alta la esperanza y perseverar en las metas” Domínguez, Olvera y Cruz (1998)

La inteligencia emocional ayuda a:

- Solucionar problemas usando la combinación de la lógica y de los sentimientos

- Ser más flexible en momentos de cambio
- Ayudar a otra gente a expresar sus necesidades
- Responder a personas difíciles con más calma y paciencia, de una manera más atenta
- Mantener una perspectiva optimista y positiva

Este término también está compuesto por habilidades, las cuales se dividen en 5, en diferentes competencias:

**Autoconciencia:** expresar las emociones y la capacidad de reconocerlas, al igual que los sentimientos en el momento en que aparecen son parte importante de la inteligencia emocional. Como ejemplo se describen la conciencia emocional, la correcta autovaloración, así como la autoconfianza.

**Autorregulación:** es la capacidad de controlar las emociones, lograra la tranquilidad, evita la ansiedad, tristeza o irritación, en este caso es posible controlar el tiempo que dura una emoción, pero no el momento en que esta aparecerá. Ser capaz de calmarse es una habilidad vital, la cual puede ser aprendida y mejorada a cada momento, dentro de las cuales se encuentra el autocontrol, la confiabilidad, conciencia, adaptabilidad e innovación.

**Motivación:** anteriormente ya se menciona este término, ahora se presenta nuevamente desde el enfoque de la inteligencia emocional, el cual dice que es relevante para cumplir con metas y tareas propuestas complejas, además de relacionarse con conceptos psicológicos como son: el control de impulsos de logro, control de los pensamientos negativos, la atribución de los éxitos y los fracasos, las expectativas, la autoestima, iniciativa y optimismo.

**Empatía (Reconocimiento de emociones ajenas):** aprender a captar los estados emocionales de quien se encuentra alrededor y la forma de reaccionar apropiadamente. Esta habilidad esta fundamentalmente ligada a las experiencias vividas en la infancia, por mencionar un ejemplo de este fragmento, los hijos maltratados a corta edad, se convierten en maltratadores cuando son adultos. Además del anterior también se refiere a la comprensión y desarrollo de los demás, orientación, diversidad y conciencia política.

Destrezas sociales (Relaciones interpersonales): esta habilidad implica ser experto en dar la respuesta que otra persona quiere escuchar, y se relaciona con algunas capacidades emocionales como son la influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, constructor de lazos, colaboración y cooperación y capacidad de hacer equipo.

Hasta este momento se ha presentado un resumen lo que diversos teóricos han escrito acerca de la inteligencia emocional, es el momento de enfocarlo en el aspecto laboral.

### **2.6.2 Aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo**

El desequilibrio emocional no solo afecta la vida íntima de cualquier persona, sino también su desempeño y desarrollo como profesional. El papel de las emociones en el ámbito laboral es determinante, el ser humano puede experimentar sensaciones que van desde lo más bajo hasta lo más alto, en cuestión de minutos se pasa de la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, ejemplos que impactan el desempeño laboral indiscutiblemente.

Aprender a manejar las emociones de manera inteligente funciona, ya que trabajan a beneficio individual con lo cual se busca controlar la conducta y pensamientos en el afán de obtener los mejores resultados.

Actualmente son muchas las empresas están invirtiendo en formar a su trabajadores bajo el concepto de inteligencia emocional, derivado de que se ha reconocido como clave para lograr el éxito, el impacto derivado del desarrollo de la inteligencia del personal ha sido favorable. Aunado a ello la hipótesis de que el coeficiente intelectual es transcendental para el desempeño, ha fracasado, lo cual significa que ser brillante en un enfoque intelectual no asegura que se pueda lograr el éxito personal o profesional. Actualmente las organizaciones se mueven en entornos que son muy fluctuantes para lo cual requieren respuestas rápidas, flexibles y adaptables a situaciones imprevisibles.

Trabajar con un buen manejo de emocional puede hacer a cualquier empleado más eficiente en sus actividades, también ayuda en el manejo etapas de

presión laboral, así como en la toma de decisiones, desarrolla la creatividad y la capacidad de análisis de los problemas debido a que la ansiedad o las emociones, no se entrometen en el proceso cognitivo. Cuando un empleado se enfoca en el cumplimiento de sus metas y acepta sugerencias, el crecimiento profesional lo acompañara siempre, iniciar es lo más difícil, continuar será a cada momento más fácil.

Margarita Chico<sup>8</sup>, comenta que “es importante que exista un equilibrio entre los conocimientos y el buen manejo de la personalidad y sus emociones, esto habla de la parte de empatía que se logre con los jefes compañeros y clientes”

Importante también es mencionar que un empleado que se encuentra satisfecho con su vida, incrementara el fortalecimiento de su sistema inmunológico ya que contara con un buen estado de salud, así como energía positiva y motivación, trabajara con una misión clara, comprometido con los objetivos de la empresa y en consecuencia se obtendrá un incremento en su productividad. También se optimizara la comunicación y en consiguiente el clima laboral, se disminuirá el ausentismo y la rotación

A continuación se enlistan 10 puntos con los cuales el empleado aprenderá a ser emocionalmente más inteligente en el trabajo<sup>9</sup>:

1. No callarse
2. Asumir el riesgo de parecer imperfecto
3. Dar las gracias y reconocer el trabajo bien realizado por alguien mas
4. Aprovechamiento del tiempo
5. Practicar ejercicios físicos
6. Atención a la intuición practica
7. Libere la creatividad
8. Trabajar en equipo
9. Saber escuchar
10. Ejercer influencia sin autoritarismo

---

<sup>8</sup> Margarita Chico, Directora de comunicación corporativa de la bolsa de trabajo en línea Trabajando.com Mexico.

<sup>9</sup> Daniel Goleman, Libro la Inteligencia Emocional



La aplicación de concepto inteligencia emocional en el aspecto laboral tiene mucho campo por explorar, pues su aplicación es extensa, es responsabilidad de la organización obtener el mayor provecho de la misma.

## **2.7. CONCLUSIONES**

Varios fueron los investigadores a los que se hicieron referencia en este capítulo, sin embargo, la teoría presentada por el Clayton Alderfer fue la más acertada en el campo e hipótesis que se desea probar, puesto que establece tres necesidades básicas, mismas que tienen impacto importante en el individuo, debido a que están enfocadas tanto en las necesidades personales como laborales, además de no sobreponer la culminación de algún a para la continuar con otra.

En conjunto con esta teoría se hizo mención a algunos conceptos mas, los cuales son interesantes para este estudio, mismos que a su vez, ofrecen un mejor panorama de lo que el individuo pretende lograr, pero también es importante un enfoque desde el punto de vista organizacional, en el cual se indica lo que la empresa desea conseguir, incremento en la productividad y éxito del negocio, pero para ello, no puede dejar su elemento primo para lograrlo, el trabajador. En una sinergia de ambos conceptos, es muy probable que se tenga como resultado una empresa con empleados felices y satisfechos en los campos personal y profesional.

Recalcar que el trabajo es el según sitio en donde cualquier empleado pasa una gran parte de su tiempo es importante, no olvidarlo es mucho mas, en consecuencia, si un empleado se encuentra satisfecho con la realización de sus funciones, será mucho más fácil desempeñarlas dando resultados favorables para la compañía, armonizar profesional y personalmente es vital y provechoso en esta campo, y saber controlar todos aquellas emociones que pueden afectar al ser humano es vital.

## BIBLIOGRAFIA

- Maslow, A. H. "Motivación y personalidad", Sagitario 1954
- Herzberg, F, Mausner, B y Snyderman, B.: "The motivation to work", John Wiley, Nueva York, 1967
- McClellan, D.C., "Estudio de la motivación Humana", Madrid Narcea 1989.
- Garrosa, Eva, Moreno, Bernardo, Mar y Blanco, Luis Manuel (2010) "Emociones Positivas y Bienestar Laboral", Gestión Practica para Riesgos Laborales.
- Hochschild, A. R. (1983), "The Managed Heart" The Comercialization of Human Feeling. Los Angeles, CA: University of California Press.
- Diefendorff, Croyle y Gosserand, (2005). "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies". Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357.
- Erickson, R., y Ritter, C., (2001). "Emotional Labor, Burnout and In authenticity. Does Gender Matter?". Social Psychology Quarterly. 64, (2), 146-163.
- Duran, María Martha (2010), "Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral", Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, Revista Nacional de Administración
- Prieto, Maria Dolores y Ferrándiz Carmen (2008). "Inteligencia emocional y alta habilidad". Revista Española de Pedagogía.
- Olgúin, Jorge R., "Inteligencia Emocional", En *Grupo Elron*, Consultado en Mayo 25 del 2013, Disponible en <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>
- Gonzalez R., Lázaro, (2006). "Calidad de Vida Laboral" Universidad de la Habana
- Alcaide H., Francisco, (2009), "Como ser emocionalmente más inteligente" En Francisco Alcaide, Consultado en Mayo 25 del 2013, Disponible en: <http://www.franciscoalcaide.com/2009/05/como-ser-emocionalmente-mas-inteligente.html>