

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN FINAL

Diferencias generacionales en el estrés percibido, la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral.

Autor/es:

Josefina Serra - LU: 1136100

Carrera:

Lic. en Psicóloga

Tutor/es:

Verónica Ramírez y Florencia Assalone

Año:

2024

Agradecimientos

En principio, quería agradecerles a mis papás, Diego y María. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible. Ya que me ayudaron a salir adelante en momentos muy difíciles, y me enseñaron a nunca rendirme y siempre confiar en el proceso. Me ayudaron económicamente con mis estudios, dándome la libertad de disfrutar y de enfocarme en ellos. También a Facu, mi novio, que estaba detrás mío alentándome para que cada día pudiera avanzar un poco más. Quedándose conmigo despierto para que pudiera seguir con cada apartado de esta tesis. Además de mis amigas y familiares, que siempre estuvieron recordando que era capaz de todo lo que me proponga. Me ayudaron a hacer de este proceso más lindo, y algo compartido. También, agradecerles a las Lic. Veronica Ramirez y Florencia Assalone que fueron mis tutoras en todo este proceso.

Por último, y no menos importante, quería agradecerme a mi misma. Puesto a que esto no solo fue un desafío académico, sino que también personal. Y por más que me haya querido rendir muchas veces, seguí adelante siempre. Este fue el principio del final de una carrera hermosa, la cual siempre agradezco de haber elegido.

Índice

Resumen-----	3
Abstract-----	4
Introducción-----	5
Objetivos-----	8
Objetivo General-----	8
Objetivos Específicos-----	8
Hipótesis para los Objetivos Específicos-----	9
Marco teórico-----	9
Estrés laboral-----	9
Inteligencia Emocional-----	11
Satisfacción Laboral-----	12
Estado del Arte-----	14
Metodología-----	16
Diseño-----	16
Participantes-----	16
Instrumentos-----	17
Procedimiento de recolección de datos-----	19
Procedimientos de análisis de datos-----	20
Resultados-----	21
Discusión-----	26
Limitaciones-----	29
Aportes y líneas futuras-----	30
Conclusión-----	31
Referencias bibliográficas-----	32
Anexos-----	37
1)-----	37
2)-----	39
3)-----	40
4) :-----	42
5)-----	44

Resumen

Introducción: En la actualidad, debido al aumento de ofertas laborales, la dinámica del trabajo está sumergida a sujetos con diferentes cortes generacionales. Una generación involucra un conjunto de personas que nacieron en los mismos años y comparten eventos históricos y culturales. Asimismo, es interesante analizar cómo cada generación maneja las problemáticas que puedan presentarse en el trabajo como: el estrés, el manejo de las emociones que atraviesan el día a día, la capacidad de inteligencia emocional en los empleados, y la satisfacción laboral que cada una percibe.

Objetivos: Explorar las diferencias generacionales en el estrés percibido, inteligencia emocional y la satisfacción laboral en adultos entre 18 y 65 años residentes en AMBA que estén trabajando actualmente.

Metodología: Se tomaron tres cuestionarios para evaluar las variables de interés en relación a las diferentes generaciones en el ámbito laboral. La muestra se compuso por 75 participantes; dividida en cuatro grupos: A partir de 1995, entre 1964 y 1979, entre 1980 y 1994, y por último entre 1948 y 1963.

Resultados: El análisis Anova para la comparación de grupos informó la existencia de diferencias significativas entre las diferentes generaciones en relación al estrés percibido, el uso de las herramientas de inteligencia emocional y la satisfacción laboral percibida.

Conclusión: El presente estudio muestra la presencia de diferencias generacionales en el ámbito laboral, las cuales deben ser tenidas en cuenta en las organizaciones para generar un espacio más favorable para las necesidades de los sujetos sumergidos en un corte generacional.

Palabras Clave: corte generacional, inteligencia emocional, estrés percibido y satisfacción laboral.

Abstract

Introduction: Currently, due to the increase in job offers, the dynamics of work are submerged by subjects with different generational cuts. A generation involves a set of people who were born in the same years and share historical and cultural events. Likewise, it is interesting to analyze how each generation handles the problems that may arise at work such as: stress, the management of the emotions that they go through on a daily basis, the capacity for emotional intelligence in employees, and the job satisfaction that each one perceives.

Objectives: Explore generational differences in perceived stress, emotional intelligence and job satisfaction in adults between 18 and 65 years old residing in AMBA who are currently working.

Methodology: Three questionnaires were taken to evaluate the variables of interest in relation to the different generations in the workplace. The sample was made up of 75 participants; divided into four groups: From 1995, between 1964 and 1979, between 1980 and 1994, and finally between 1948 and 1963.

Results: The Anova analysis for the comparison of groups reported the existence of significant differences between the different generations in relaxation to perceived stress, the use of emotional intelligence tools and perceived job satisfaction.

Conclusion: The present study shows the presence of generational differences in the workplace, which must be taken into account in organizations to generate a more favorable space for the needs of subjects immersed in a generational cut.

Keywords: generational cut, emotional intelligence, perceived stress and job satisfaction.

Introducción

En la actualidad, debido al aumento de ofertas laborales, la dinámica del trabajo se ve sumergida a sujetos con diferentes cortes generacionales (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018). Asimismo, en los últimos años se vio reforzada la modalidad virtual o *Home Office* que está caracterizada por el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cotidianidad de los trabajadores. De esta forma, las empresas se vieron sumergidas a una transformación en las condiciones laborales, las relaciones entre los empleados y la cultura organizacional para adaptarla a las nuevas formas de trabajo (Hincapié Mendoza & Mejía Mejía, 2022).

Una generación involucra a un conjunto de personas que nacieron en los mismos años y comparten eventos históricos y culturales (Tang, et al., 2017; Twenge, et al., 2010) quienes definen sus valores, comportamientos y personalidad en base a la generación a la que pertenecen (Kowske, et al., 2010). Cada generación cuenta con su perspectiva del trabajo, la importancia que le otorga y la satisfacción laboral que tiene a partir de las compensaciones y motivación personal (Karl & Sutton, 1998).

El estrés laboral se produce cuando las exigencias laborales no se igualan a las capacidades, recursos o motivación del sujeto, por lo que también se considera de suma importancia herramientas para afrontar el estrés (Patlán Pérez, 2019). Se destaca que una herramienta que debe tomar un lugar importante en las organizaciones es la inteligencia emocional, con el fin de transitar de mejor manera fenómenos estresantes tales como la adaptación a los cambios, manejo de grandes cantidades de información, motivación y compromiso, aumento de creatividad personal e identificación de líderes organizacionales (Magallanes Correa, 2022).

Asimismo, estos fenómenos pueden presentarse de distintas formas en las diferentes generaciones. Las formas de comunicación, desempeño y el trabajo en equipo es diferente para cada generación. Debido a la gran brecha en el rango etario de los trabajadores, se produce una variabilidad entre las personas en las organizaciones. Por lo cual, es de suma importancia tener en cuenta las implicancias horizontales e individuales para generar redes de pertenencia y un espacio de convivencia entre pares (González, 2011).

De esta forma, resulta interesante la posición de las empresas a la hora de realizar el reclutamiento y la organización de puestos ya que cada generación responde a distintas necesidades y expectativas laborales (Pozzi, 2013). Se busca lograr un balance para poder

incorporar las formas tradicionales de trabajo y la nueva forma de pensar más flexible para crear un ambiente favorable y saludable. Los autores Parry & Urwin (2011), mencionan que desarrollarse en el trabajo con distintos grupos generacionales en donde cada uno de ellos cuenta con sus expectativas, satisfacción y valores del trabajo; los cuales pueden impactar en los distintos procesos y gestión del área de Recursos Humanos (RRHH) si no son tomados en consideración (Lasierra, 2019).

El mundo laboral, actualmente está compuesto por cuatro grupos generacionales conviviendo en simultáneo: los *baby boomer*, nacidos del 1948 al 1963; la *generación X*, nacidos del 1964-1979, la *generación Y* o *millennials*, nacidos del 1980 al 1995; y por último, la *generación Z* o *centennials*, nacidos a partir del 1995 (González, 2011). A continuación, para entrar en contexto se dará una breve descripción de cada generación.

Los *Baby Boomers* conforman la mayoría de los puestos ejecutivos y de mayor responsabilidad en las empresas más tradicionales. Esta generación está compuesta por hijos de personas que vivieron un contexto de guerra y posguerra, y que por lo tanto les inculcaron valores optimistas en relación al éxito y al trabajo. Asimismo, se caracterizan por ser una generación conservadora a la hora de las tomas de decisiones o abrirse a los nuevos paradigmas (Molinari, 2015).

La *Generación X* se destaca por el emprendedurismo y la iniciativa personal. Estas cualidades son valoradas en las empresas ya que prometen una transformación en las nuevas formas de producir. De cierto modo se revelan ante los valores de la generación anterior y plantean una mirada social radical. Marcan una transformación de los modelos familiares tradicionales a nuevos modelos de conformación familiar. Esta generación fue mayormente responsable de la revolución tecnológica en el 1990 y el surgimiento de la nueva economía (Gonzalez, 2011).

Los *Millennials* son hijos de los baby boomer, pero vivieron infancias y adolescencias con valores diferentes a los de sus padres. Hoy en día, conforman la mayor parte de los grupos en las organizaciones. Buscan pasar su tiempo disfrutando de las actividades que hacen y vivir el presente, no organizan su vida en torno al trabajo (Gonzalez, 2011). Es una generación que tiene incorporado el uso de internet y redes sociales por lo que se manejan de mejor manera y de esta forma se condicionan los puestos de trabajo para integrar la informática y las nuevas tecnologías (Tapscott y Bernard, 2006).

Los *Centennials* aparecen recientemente en el mercado laboral ya que son las personas nacidas a partir de 1995. Son personas con mucha conciencia social y compromiso solidario, no toleran las injusticias ni la corrupción y son conscientes de la crisis de los valores de las generaciones pasadas. Se adaptan fácilmente a los cambios y buscan diversidad en los ámbitos de desarrollo personal y laboral. Aparece poca tolerancia a la frustración e inseguridad debido a la falta de experiencia laboral. Se manejan bien con las tecnologías y mayormente dependen de las mismas para trabajar. Esperan trabajar de acuerdo a su personalidad y eligen dónde y cómo trabajan priorizando los entornos flexibles que les permitan mantener su vida personal y social (Toledo, 2020). Esta generación cuenta con la capacidad de hacer muchas tareas al mismo tiempo o *multitasking*, la cual se debe a la exposición temprana de estímulos tecnológicos (Dutra, 2017).

Asimismo, las características laborales fueron fluctuando a lo largo de la historia. Llegando a hoy en día, en donde en el trabajo se espera más del sujeto a nivel intelectual que físico. El aumento de la sobrecarga mental y emocional puede tener consecuencias a largo plazo en forma de estrés laboral (Peiró, 2001). De esta forma, se destaca la importancia de la inteligencia emocional como herramienta de regulación y facilitación ante estos eventos estresantes en el trabajo. Caruso et. al (2002), también resalta que estas habilidades ayudan a los empleados a realizar sus tareas y obligaciones de manera más efectiva, a tomar decisiones bajo presión más a conciencia, y a trabajar mejor en equipo. Resulta interesante analizar si estas herramientas cambian o no en base a casa corte generacional.

La autora Arelyz Muñoz (2016), afirma que la brecha generacional es uno de los principales fenómenos que surgen a partir de las variables propias del individuo. Destaca la importancia que ha tomado en la última década y su curiosidad de cómo las organizaciones adaptan dichas diferencias en la cultura organizacional de la empresa. La cultura organizacional de las empresas se ve sumergida con sujetos con diferentes cortes generacionales. Se habla de cultura organizacional haciendo referencia a los valores, historia y expectativas de una empresa. Debido a las fluctuaciones en las edades de los trabajadores, resulta muy difícil acomodar la cultura organizacional a los valores y expectativas personales de las distintas generaciones. Aquí es donde se presenta la mayor problemática de la brecha generacional. Asimismo, es interesante analizar cómo cada generación maneja las problemáticas que puedan presentarse en el trabajo como: el estrés, el manejo de las

emociones que atraviesan el día a día, así como la capacidad de inteligencia emocional en los empleados, y la satisfacción laboral que cada una de ellas percibe en el trabajo.

Este estudio se enfoca en determinar si las diferencias generacionales presentan diferencias en relación al estrés percibido, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral percibida. Teniendo en cuenta cómo se relacionan las variables mencionadas en el ámbito laboral. De esta forma, se buscará proporcionar información y herramientas valiosas a las organizaciones e individuos para generar un espacio laboral favorable para todos y contribuir al fortalecimiento empresarial. En el campo de la Psicología Organizacional, es de suma importancia contemplar si existen diferencias entre los cortes generacionales, y así poder adaptarse a ellos respetando sus necesidades y expectativas laborales. Para abordar este estudio se llevó a cabo una muestra de hombres y mujeres entre 18 y 65 años residentes en AMBA que están trabajando actualmente. Se considerarán aquellas personas mayores de edad que estén trabajando actualmente (> 18 años), y aquellas personas próximas a la edad jubilatoria en Argentina (< 65 años).

Objetivos

Objetivo General

Explorar las diferencias generacionales en el estrés percibido, inteligencia emocional y la satisfacción laboral en adultos entre 18 y 65 años residentes en AMBA que estén trabajando actualmente.

Objetivos Específicos

1. Describir los niveles de estrés laboral percibido, inteligencia emocional y satisfacción laboral.
2. Explorar si existen diferencias generacionales en el nivel de estrés laboral percibido y las herramientas de inteligencia emocional de cada generación.
3. Comparar la satisfacción laboral percibida según cada generación.

Hipótesis para los Objetivos Específicos

Objetivo Específico n 2:

- 1) Los participantes de la Generación Z presentarán mayor herramientas de inteligencia emocional en el trabajo en comparación a las otras generaciones.
- 2) Tanto la generación Baby Boomer como la Generación X presentarán menores niveles de estrés laboral en comparación a la Generación Z y los Millennials.

Objetivo Específico n 3:

- 1) Los adultos pertenecientes a la generación Baby Boomer y Generación X presentarán mayor satisfacción laboral percibida en comparación a la Generación Z y los Millennials.

Marco teórico

Estrés laboral

El estrés se define como una respuesta fisiológica no especificada a partir de cualquier demanda que produce tensiones en el organismo generando síntomas como aumento de la presión arterial, cambio en el flujo de la respiración, tensión de los músculos y aumento de la actividad cardiaca (Siegrist, 1996).

Con lo que respecta al estrés laboral, según los autores Lazarus y Folkman (1986), aparece como una interacción del individuo con el entorno laboral, percibido por el mismo como abrumador y agotador de modo de que excede sus recursos para mantener su bienestar y salud integral. De esta forma, puede definirse como una respuesta física, emocional y cognitiva que se produce cuando las exigencias personales y laborales no se igualan a las capacidades o necesidades del individuo. Cuando el estrés laboral se prolonga en el tiempo, aumenta el riesgo de los síntomas como depresión, cansancio extremo, pérdida de satisfacción en el trabajo y síntomas fisiológicos como enfermedades cardiovasculares y musculares (Liam V, 1997).

La Organización Internacional del Trabajo (2004) determina que el estrés laboral es una reacción que puede presentar un empleado a partir del aumento de las exigencias y presiones laborales, las cuales no se igualan a las capacidades y recursos personales del

sujeto. Esta respuesta pone a prueba la capacidad de afrontamiento del trabajador, y el control que tiene sobre su trabajo y la forma en la que reacciona a dichas presiones y exigencias laborales. Esta respuesta se puede prolongar en el tiempo y empeora cuando el individuo no percibe apoyo de sus pares o supervisores.

Para medir el estrés laboral es importante realizar un diagnóstico y evaluación en una muestra de trabajadores. La evaluación se lleva a cabo como un monitoreo del estrés percibido de cada persona. El diagnóstico, por otro lado, otorgará una respuesta de si hay existencia o no de estrés laboral en los individuos (Patlán Pérez, 2019). La importancia de medir el estrés laboral surge como forma de concientizar a las empresas sobre las consecuencias de la prolongación del mismo, así como la implementación de herramientas para que los individuos puedan manejar el estrés (Gutiérrez, 2012).

En la adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Cano Garcia et al. (2007), los autores hacen una breve descripción de las diferentes estrategias o *coping* que puede adoptar una persona ante situaciones estresantes. De esta forma, resulta interesante analizar cómo se comportan las diferentes generaciones frente a las situaciones estresantes que aparecen en el ámbito laboral. En dicha adaptación, los autores marcan ocho dimensiones importantes:

1. **Resolución de problemas:** estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce.
2. **Reestructuración cognitiva:** estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante.
3. **Apoyo social:** estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional.
4. **Expresión emocional:** estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.
5. **Evitación de problemas:** estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante.
6. **Pensamiento desiderativo:** estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante.
7. **Retirada social:** estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante.
8. **Autocrítica:** estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo.

Inteligencia Emocional

El término inteligencia emocional refiere a la capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás (Mayer, et al., 2000).

Para Goleman (2022), la inteligencia emocional es la “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones”. También se destaca la exigencia de las habilidades del individuo como: autogestión, conciencia social, habilidades interpersonales y autoconciencia. El autor marca la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo ya que brinda capacidades de liderazgo que le permiten llevar a cabo sus tareas de modo eficiente, y de esta forma aprovechar las capacidades personales de los empleados como: la creatividad, empatía, innovación y capacidad de adaptación.

Cherniss (2001) destaca la importancia de la inteligencia emocional en el trabajo. Esto se debe a que dicha habilidad ayuda al sujeto a enfrentarse a distintas necesidades tales como el afrontamiento al cambio, búsqueda de la creatividad personal, manejo de la información, trabajo en equipo, y la motivación laboral. Por ejemplo, para afrontar grandes cambios en el trabajo se requiere, entre otras cosas, la capacidad de percibir y comprender el impacto emocional que genera en cada sujeto.

Estas habilidades que otorga la inteligencia emocional, le permiten al sujeto atenuar la capacidad de trabajo en equipo, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, adoptar una actitud empática y social que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. Es importante fomentar la inteligencia emocional de los individuos en las empresas para poder lograr un espacio laboral armónico para todos los trabajadores (Meyer y Allen, 1991). Según Giménez Espert et al. (2020) los individuos que poseen un mayor nivel de inteligencia emocional pueden comunicarse de manera efectiva y afectiva, especialmente durante momentos de estrés, en los cuales estas herramientas facilitan la comunicación con otras personas en los diferentes ámbitos de desarrollo.

La autora Emily Sterrett (2000), abarca el concepto de inteligencia emocional desde el modelo KAB (Sterrett, 2002), por sus siglas en inglés. Dicho modelo representa el *conocimiento* (K), la *actitud* (A) y el *comportamiento* (B), en relación a la inteligencia emocional en los individuos. En este sentido, destaca dos grandes dimensiones, con tres subdivisiones cada una.

Por un lado, menciona la dimensión del Yo de la inteligencia emocional que está relacionada a la aceptación y comprensión de uno mismo. Ésta compone tres subdivisiones que son: a. **Autoconciencia** (conocimiento): la define como la capacidad de un individuo para conocer con precisión sus propios sentimientos, preferencias, metas y valores; b. **Autoconfianza** (actitud): la define como la capacidad de una persona de creer en sí mismo, superando la incertidumbre, y asumir riesgos razonables admitiendo sus errores sin que eso le impida seguir adelante; c. **Autocontrol** (comportamiento): la define como la capacidad de manejar adecuadamente el estrés, adaptándose a las circunstancias y equilibrando sus consideraciones tanto racionales como emocionales.

Por otro lado, la dimensión Social de la Inteligencia Emocional está relacionada con la experiencia y las relaciones con los demás. Ésta compone tres subdivisiones que son: a. **Empatía** (conocimiento): la define como la capacidad de un individuo para comprender a los demás, escuchando con atención y, estando atento a lo verbal y no verbal; b. **Motivación** (actitud): la define como la capacidad de tomar iniciativa, tener una perspectiva positiva y creativa, para también inspirar a otros.; c. **Competencia Social** (comportamiento): la define como la capacidad de establecer buenas relaciones con los demás, siendo agradable con el resto en todos los ámbitos de desarrollo social.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se centra en los sentimientos afectivos percibidos frente a un puesto o ámbito laboral. Robbins (1996) indica que los puestos desafiantes, el recompensamiento equitativo, condiciones de trabajo favorables y colegas que apoyen el desarrollo laboral y personal del individuo, conducen a la satisfacción laboral.

Los autores Masón y Griffin (2002) establecen que dentro de la satisfacción laboral como estado emocional placentero como resultado de la experiencia de trabajo, aparecen tres elementos importantes:

- a. Al ser un estado emocional, cuenta con un valor afectivo.
- b. Al ser un resultado de un proceso, cuenta con un componente cognitivo o de evaluación.
- c. Se diferencia de otras satisfacciones de la vida ya que se enfoca en el trabajo y los procesos laborales.

Asimismo, se considera a la satisfacción laboral como un sentimiento positivo percibido en el trabajo debido a que el hecho de realizar un trabajo interesante, en un ambiente agradable, dentro de una empresa que le resulte cómoda y que reciba compensaciones económicas y afectivas acordes a sus expectativas (Muñoz Adánez, 1990). En esta última definición, se encuentran fluctuaciones en las generaciones pertenecientes al ámbito laboral. Esto se debe a los diferentes valores y expectativas personales/profesionales de cada uno. Entonces, para medir la satisfacción laboral se debe tener en cuenta el grupo etario al cual pertenece el individuo, y tener en cuenta sus expectativas personales, valores buscados en una organización y compensaciones pretendidas (Singh y Bhattacharjee, 2019).

Es importante destacar algo que menciona el autor Herzberg (2003), quien afirma en su escrito sobre la motivación de los empleados, que la satisfacción e insatisfacción laboral no son sentimientos opuestos. La satisfacción es principalmente el resultado de los factores de motivación, mientras que la insatisfacción es el resultado de la falta o inadecuada higiene laboral. Estos factores de higiene el autor los categoriza como: sueldo y beneficios, organización de la empresa, relaciones con los compañeros, ambiente y seguridad laboral, y posibilidad de crecimiento.

Por su parte, Peiró (1996) definió a la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por el individuo hacia su situación y espacio de trabajo. Junto al autor Meliá, desarrollaron una serie de cuestionarios centrados en medir la satisfacción laboral en los individuos. El cuestionario *S20/23* elaborado en 1989, busca evaluar la satisfacción laboral mediante cinco dimensiones:

1. **Satisfacción con la Supervisión:** evalúa la relación con los supervisores, la proximidad y frecuencia de contacto con los mismos. Así como la objetividad de la supervisión y el buen trato, la equidad y el apoyo de ellos.
2. **Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo:** evalúa el grado de conformidad con la limpieza, higiene y salubridad del espacio de trabajo. También la iluminación, ventilación y temperatura del mismo.
3. **Satisfacción con las Prestaciones Recibidas:** evalúa la satisfacción con el salario, los ascensos o promociones de los puestos, la contratación y la negociación en los aspectos laborales.

4. **Satisfacción Intrínseca del Trabajo:** evalúa la satisfacción personal, si el individuo puede realizar actividades en las que se destaca y que disfruta con objetivos para alcanzar.
5. **Satisfacción con la Participación:** evalúa el grado de conformidad con la toma de decisiones de las propias tareas, las decisiones de su área de trabajo, y las decisiones en grupo.

Estado del Arte

Una investigación llevada a cabo por Deloitte (2014), muestra las diferencias en el mundo laboral teniendo como muestra del estudio al grupo de los Millennials. Este grupo muestra disconformidad en las estructuras rígidas de trabajo y demandan puestos laborales más variados de acuerdo a sus intereses. El estudio muestra que el grupo necesita constante retroalimentación y posibilidad de crecimiento profesional y personal. Aquí se presenta una de las tensiones generacionales debido a que las generaciones más tradicionales como los Baby Boomer, buscan seguir las reglas y formas de trabajo más rígidas. De esta forma, el estudio expresa la falta de lealtad y compromiso de los Millennials y el pensamiento constante de buscar otro trabajo que les permita cumplir con sus expectativas.

Otro estudio llevado a cabo por Gabriela Hincapie (2022), se centró en analizar y describir los aspectos y cualidades de las diferentes generaciones y la cultura organizacional de la empresa Energía y Potencia. En primer lugar, el estudio reveló que la Generación Z aspira por sobre todos los beneficios el dinero y la educación, prefieren la comunicación de forma virtual y un ambiente laboral estable para su crecimiento económico. En el estudio se vio presente la preocupación de dicha generación por la falta de políticas sociales y ambientales de la empresa. La Generación Y presentó diferencias en relación a las aspiraciones de la vida, en el estudio la mayoría puso por encima de todo a la familia y el trabajo. Se observa que las expectativas personales están alineadas a las de la empresa. De la misma forma que la Generación Z, los Millennials y la Generación X optan por una comunicación virtual para facilitar la divulgación de información. La Generación X aparece como una generación de cambio a los valores de generaciones pasadas. El estudio reveló la importancia de este grupo de los eventos sociales, el desarrollo humano, el reconocimiento mediante dinero y viajes recreativos y por sobretodo lealtad a la empresa. Por último, el

estudio presenta que los Baby Boomer buscan respetar el ámbito laboral como lugar de trabajo y no como espacio recreativo ni de hacer sociales, también insisten en que las emociones personales deben ser sacadas del ámbito laboral. Se muestran enfocados al espíritu de trabajo y la productividad laboral pese al cerramiento de su retiro de la empresa. De esta forma, se ve presente que en el estudio aparecen diferencias en las expectativas y valores en el trabajo.

Un estudio llevado a cabo por Gonzales Ramirez y Landero Hernandez (2021), investigó las diferencias en tolerancia a la frustración entre Baby Boomers, Generación X y Millennials; en la cual se hizo un foco en las diferentes dimensiones en donde puede aparecer la frustración. Una de ellas la dimensión laboral, en la que los Millennials presentaron la más baja tolerancia a la frustración. y por ende mayor estrés en dicha dimensión.

Un estudio llevado a cabo en España por José Manuel Lasierra (2019), con el objetivo de determinar la existencia de las diferencias generacionales y las características que muestran en relación al trabajo, llega a la conclusión de que existen diferencias generacionales en relación a la motivación, compromiso y satisfacción laboral. En los resultados se interpreta que la Generación X valora el salario por encima de la satisfacción laboral y que dan menor importancia a la cultura organizacional y objetivos empresariales; a diferencia de los Baby Boomer que valoran por encima de todo la satisfacción con el desempeño, el compromiso laboral, y el cumplimiento con la cultura y objetivos organizacionales. Asimismo, demuestran que los determinantes de la satisfacción laboral de la Generación X son las relaciones interpersonales, el clima laboral, y un salario que posibilite una vida por fuera del trabajo (viajes, salida, etc.). Se proporcionan herramientas para generar intereses adecuados para cada grupo generacional con el objetivo de mejorar el funcionamiento organizacional.

Por último, un estudio llevado a cabo por Magallanes Correa (2022), afirma que la inteligencia emocional no es determinante en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, las aptitudes emocionales son necesarias para cumplir exitosamente los objetivos personales y profesionales dentro de una organización. Resaltan la importancia de la conciencia sobre las propias emociones para entender el entorno y a sus semejantes, así como tolerar las propias frustraciones y mantener una motivación óptima para su desarrollo laboral. Un estudio previo de Konrath et al., (2011) muestran que los Millennials cuentan con dificultades en habilidades del entorno emocional; por ejemplo las relaciones interpersonales, la empatía, la percepción,

expresión y reconocimiento emocional, entre otras. Dichas habilidades pueden ser fortalecidas en el entorno organizacional, por lo cual los autores señalan la importancia de que las instituciones fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores.

Metodología

Diseño

En esta tesis de enfoque cuantitativo se utilizó un tipo de diseño no experimental, con alcance de comparación de grupos y de corte transversal (Hernández Sampieri et al., 2014).

Participantes

La muestra se compuso por 114 participantes nacidos entre 1948 y a partir de 1995, de los cuales sólo se incluyeron 75 (Tabla 1); donde el 64% eran mujeres ($n = 48$) y el resto hombres. El 30.7% de los participantes informó haber nacido a partir de 1995 ($n = 23$), el 26,6% entre 1964 y 1979 ($n = 20$), otro 26,6% entre 1980 y 1994 ($n = 20$), y por último, un 16% entre 1948 y 1963 ($n = 12$). En relación al lugar de residencia, el 56% de los participantes informó vivir en Ciudad Autónoma de Buenos Aires ($n = 42$), mientras que el resto vivían en Gran Buenos Aires. En relación al nivel educativo alcanzado, un 49,3% de los parxiypanyes informaron tener los estudios universitarios completos ($n = 37$), un 36% informó tener tener los estudios universitarios incompletos ($n = 27$), un 13.3% informó tener solo los estudios secundarios completos ($n = 10$), y sólo un 1.3% indicó tener los estudios de secundarios incompletos ($n = 1$). Todos los participantes ($n = 75$) que se incluyeron en la muestra, indicaron estar trabajando en relación de dependencia.

No se incluyeron aquellos participantes que no cumplieran con los criterios de inclusión. Se excluyeron seis (6) participantes que seleccionaron la opción de ninguna de las anteriores en el lugar de residencia; cuatro (4) participantes que indicaron que no estaban trabajando actualmente; catorce (14) participantes reportaron estar trabajando de manera independiente, y por último dieciséis (15) participantes quienes indicaron estar actualmente bajo un tratamiento psicológico o psico farmacológico por alguna patología mental relacionada al estrés, ansiedad o trastornos depresivos.

Tabla 1

Características de los participantes ($n = 75$)

	<i>n</i> (%)
Género	
Femenino	48 (64)
Masculino	27 (36)
Lugar de residencia	
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	42 (56)
Gran Buenos Aires	33 (44)
Nivel educativo alcanzado	
Secundario Incompleto	1 (1.3)
Secundario Completo	10 (13.3)
Universitario Incompleto	27 (36)
Universitario Completo	37 (49.3)
Año de nacimiento	
Entre 1948 y 1963	12 (16)
Entre 1964 y 1979	20 (26.7)
Entre 1980 y 1994	20 (26.7)
A partir de 1995	23 (30.7)

Instrumentos

Cuestionario socio-demográfico: Se utilizó con el fin de recolectar información relevante de los participantes en términos de corte generacional, género, lugar de residencia, nivel de educación alcanzada, tipo de trabajo (relación de dependencia o de forma independiente); para así poder describir la muestra obtenida. La variable de edad ayudará a identificar en qué grupo generacional se encuentra cada participante.

Inventario de estrategias de afrontamiento de Cano y cols. - Cano, et al. (2007): Para medir el estrés laboral se utilizó la versión en español del Inventory of Strategies of Coping hecho por Cano y cols. (2007). Este inventario cuenta con 40 ítems con una estructura jerarquizada de ocho principales estrategias de afrontamiento: resolución de problemas, reestructuración cognitiva, apoyo social, expresión emocional, evitación de problemas,

pensamiento desiderativo, retirada social y autocrítica. Cada una de las dimensiones cuenta con 5 ítems para su análisis. Se utilizará la escala de Likert de cinco puntos donde: 0 (En absoluto), 1 (Un poco), 2 (Bastante), 3 (Mucho) y 4 (Totalmente). Cada dimensión podrá presentar un puntaje mínimo de 0 y un puntaje máximo de 20. La consistencia interna total del instrumento fue de $\alpha = .81$, esto significa que el instrumento tiene alto grado de confiabilidad. En este estudio se encontró una confiabilidad de $\alpha = .78$. Las dimensiones del cuestionario presentaron diferencias en el análisis de confiabilidad, donde: resolución de problemas presentó una confiabilidad de $\alpha = .78$, reestructuración cognitiva presentó una confiabilidad de $\alpha = .61$, apoyo social presentó una confiabilidad de $\alpha = .77$, expresión emocional presentó una confiabilidad de $\alpha = .78$, evitación de problemas presentó una confiabilidad de $\alpha = .62$, pensamiento desiderativo presentó una confiabilidad de $\alpha = .75$, retirada social presentó una confiabilidad de $\alpha = .62$, y autocrítica presentó una confiabilidad de $\alpha = .87$.

Autoevaluación de la inteligencia emocional de Emily Sterrett - Emily A. Sterrett (2002): Para medir la inteligencia emocional se utilizó la aplicación del Test de Autoevaluación de la inteligencia emocional de Emily Sterrett (2002) en su versión en español. Consta de 30 ítems en los cuales se encuentran los cinco indicadores aleatoriamente, de los cuales se obtendrá la información sobre el estado de la inteligencia emocional de cada empleado. El inventario consta de seis dimensiones de las cuales cada una cuenta con 5 ítems: autoconciencia, empatía, autoconfianza, motivación, autocontrol y competencia social. Se utilizará la escala de Likert de cinco puntos donde: 1 (Nunca) y 5 (Siempre). Cada dimensión podrá presentar un puntaje mínimo de 5 y un puntaje máximo de 30. La consistencia interna total del instrumento fue de $\alpha = .95$, esto significa que el instrumento tiene alto grado de confiabilidad. En este estudio se encontró una confiabilidad de $\alpha = .86$. Las dimensiones del cuestionario presentaron diferencias en el análisis de confiabilidad, donde: autoconciencia presentó una confiabilidad de $\alpha = .54$, empatía presentó una confiabilidad de $\alpha = .57$, autoconfianza presentó una confiabilidad de $\alpha = .51$, motivación presentó una confiabilidad de $\alpha = .61$, autocontrol presentó una confiabilidad de $\alpha = .46$, y competencia social presentó una confiabilidad de $\alpha = .42$.

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 - Meliá y Peiró (1989): Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989). El cuestionario cuenta con un total de 23 ítems divididos en cinco dimensiones:

satisfacción con la supervisión (5 ítems), satisfacción con el ambiente físico de trabajo (5 ítems), satisfacción con las prestaciones recibidas (6 ítems), satisfacción intrínseca del trabajo (4 ítems) y satisfacción con la participación (3 ítems). Se utilizará la escala de Likert de 7 puntos donde: 1 (Muy insatisfecho) y 7 (Muy satisfecho). La dimensión de satisfacción con la supervisión podrá presentar un puntaje mínimo de 6 y un puntaje máximo de 42. La dimensión de satisfacción con el ambiente físico de trabajo y la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas podrá presentar un puntaje mínimo de 5 y un puntaje máximo de 35. La dimensión de satisfacción intrínseca del trabajo podrá presentar un puntaje mínimo de 4 y un puntaje máximo de 28. Por último, la dimensión de satisfacción con la participación podrá presentar un puntaje mínimo de 3 y un puntaje máximo de 21. La consistencia interna total del instrumento fue de $\alpha = .92$, esto significa que el instrumento tiene alto grado de confiabilidad. En este estudio se encontró una confiabilidad de $\alpha = .95$. Las dimensiones del cuestionario presentaron diferencias en el análisis de confiabilidad, donde: satisfacción con la supervisión presentó una confiabilidad de $\alpha = .90$, satisfacción con el ambiente físico de trabajo presentó una confiabilidad de $\alpha = .77$, satisfacción con las prestaciones recibidas presentó una confiabilidad de $\alpha = .84$, satisfacción intrínseca del trabajo presentó una confiabilidad de $\alpha = .85$, y satisfacción con la participación presentó una confiabilidad de $\alpha = .85$.

Procedimiento de recolección de datos

Para la toma de pruebas y recolección de datos, se invitó a participar de la investigación de manera voluntaria vía e-mail y redes sociales (WhatsApp e Instagram), a través del sistema de administración de encuestas Google Forms. Para la administración de la batería de esta tesis, el cuestionario se llevó a cabo de forma virtual mediante la plataforma de google forms (<https://docs.google.com/forms/>). Antes de comenzar el cuestionario, los participantes completaron el consentimiento informado donde se especifica que dichos resultados serán obtenidos de forma anónima, confidencial y voluntario. Se incluyeron aquellos participantes que cumplieron con los criterios de inclusión; y por lo contrario, se excluyeron a los participantes que no cumplieron los criterios de inclusión. Como criterios de inclusión se tener una edad comprendida entre 18 y 65 años, residir en AMBA, y estar trabajando actualmente en relación de dependencia. Como criterios de exclusión, no se tuvieron en cuenta personas con alguna patología mental relacionada al estrés, ansiedad o

trastornos depresivos. Todos los procedimientos de este trabajo respetan los principios establecidos en la Declaración de Helsinki (2009).

Procedimientos de análisis de datos

En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo de las variables de interés (i.e., cálculo de media, desvío, y valores mínimos y máximos). A continuación, se compararon las variables de interés (estrés laboral, inteligencia emocional y satisfacción laboral) en relación a las diferencias generacionales de los participantes (Baby boomer, Generación X, Millenials y Centennials) utilizando la prueba *ANOVA*. Para todos los análisis inferenciales se utilizó el programa estadístico Jamovi en el cual se fijó el nivel de significación en .05.

Resultados

A continuación, se detallarán los resultados obtenidos a través de la muestra y se ordenarán en función a los objetivos específicos planteados en el apartado de objetivos.

Para el objetivo específico número 1, se realizaron análisis descriptivos de cada una de las variables de interés: estrés laboral, inteligencia emocional y satisfacción laboral. Donde se analizaron las ocho dimensiones del Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Cano y cols. (2007), las seis dimensiones del Test de Inteligencia Emocional de Emily Street (2002), y las cinco dimensiones del Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Tabla 2

	Media	DE	Mínimo	Máximo
Resolución de Problemas	16.5	3.30	0	20
Autocrítica	7.51	5.51	0	20
Reestructuración Cognitiva	11.45	3.80	0	20
Apoyo Social	12.16	3.55	0	20
Expresión emocional	12.09	4.48	0	20
Evitación de Problemas	7.87	4.50	0	20
Pensamiento Desiderativo	12.89	5.34	0	20
Retirada Social	9.19	3.22	0	20

En los análisis descriptivos de las ocho dimensiones Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Tabla 2) la dimensión predominante fue la de Resolución de Problemas con una media de 16.5 ($DE=3.30$), con un mínimo de 0 y un máximo de 20. Las dimensiones que estuvieron con una media por debajo a la del resto fueron Autocrítica con una media de 7.51 ($DE=5.51$), y la Evitación de Problemas con una media de 7.87 ($DE=4.50$), ambas con un mínimo de 0 y un máximo de 20. El resto de las dimensiones oscilaron con una media similar.

Tabla 3

	Media	DE	Mínimo	Máximo
Autoconciencia	19.5	3.06	1	30
Empatía	20.1	2.81	1	30
Autoconfianza	19.2	2.76	1	30
Motivación	20.2	3.04	1	30
Autocontrol	18.2	3.14	1	30
Competencia Social	19.4	2.69	1	30

En las estadísticas descriptivas del Test de Inteligencia Emocional (Tabla 3), la dimensión predominante fue la de Motivación con una media de 20.2 ($DE=3.04$), con un mínimo de 1 y un máximo de 30. Seguido por la dimensión de Empatía con una media de 20.1 ($DE=2.81$), con un mínimo de 1 y un máximo de 30. El resto de las dimensiones oscilaron de manera similar.

Tabla 4

	Media	DE	Mínimo	Máximo
Satisfacción con la supervisión	25.2	8.26	6	42
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	26.2	6.26	5	35
Satisfacción con las prestaciones recibidas	30.2	8.10	5	35
Satisfacción intrínseca del trabajo	21	5.32	4	28
Satisfacción con la participación	15.3	5.12	3	21

En las estadísticas descriptivas del Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Tabla 4), la dimensión más predominante fue la de Satisfacción con las prestaciones recibidas con una media de 30.2 ($DE=8.10$), con un mínimo de 5 y una máximo de 35. La dimensión que más bajo se encuentra es la de Satisfacción con la participación con una media de 15.3 ($DE=5.12$), con un mínimo de 3 y un máximo de 21.

Para el objetivo número 2, se llevó a cabo un análisis de ANOVA con el fin de analizar si existen diferencias significativas entre los grupos de interés: Baby Boomer, Generación X, Millennials y la Generación Z, en relación a las variables de interés: estrés laboral y la inteligencia emocional. Donde se analizaron las ocho dimensiones del Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Cano y cols. (2007), y las seis dimensiones del Test de Inteligencia Emocional de Emily Street (2002).

Tabla 5

	F	gl	p
Resolución de Problemas	1.313	71	0.277
Autocrítica	3.694	71	0.016*
Expresión Emocional	1.779	71	0.159
Pensamiento Desiderativo	0.243	71	0.866
Apoyo Social	1.507	71	0.220
Reestructuración Cognitiva	1.367	71	0.260
Evitación de Problemas	0.602	71	0.616
Retirada Social	3.051	71	0.034*
Estrategias de Afrontamiento Total	0.369	71	0.756

Nota. * $p < .05$.

Los resultados de la prueba ANOVA (Tabla 5) muestran que existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensión de Autocrítica $F(3,71) = 3.694, p < .05$; y la dimensión Retirada social $F(3,71) = 3.051, p < .05$. En la dimensión de Autocrítica se encontraron diferencias en los grupos de A partir de 1995, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.040$; y también se encontraron diferencias en los grupos de A partir de 1995, y Entre 1980 y 1994 con un valor $p=0.021$. En ambos análisis, se presentaron mayores niveles de autocrítica en el grupo de A partir de 1995. En la dimensión de Retirada Social se encontraron diferencias en los grupos de A partir de 1995, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.049$; en donde el grupo de A partir de 1995 presentó mayores niveles de retirada social.

El resto de las dimensiones y la variable de Estrategias de Afrontamiento total, no presentaron diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 6

	F	gl	p
Autoconciencia	1.91	71	0.135
Autoconfianza	1.34	71	0.267
Autocontrol	5.49	71	0.002**
Empatía	1.63	71	0.189
Motivación	3.80	71	0.014*
Competencia Social	1.95	71	0.129
Inteligencia Emocional Total	4.17	71	0.009**

Nota. * $p < .05$; ** $p < .01$.

Los resultados de la prueba ANOVA (Tabla 6) determinaron que existen diferencias estadísticamente significativas en la variable de Inteligencia Emocional $F(3,71) = 4.17$, $p < .01$; en donde se encontraron diferencias significativas en los grupos A partir de 1995, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.005$. En donde el grupo de A partir de 1995 presentó menor puntuación en la inteligencia emocional. Las dimensiones en dicha variable que presentaron diferencias significativas fueron Autocontrol $F(3,71) = 5.49$, $p < .01$; en donde se encontraron diferencias significativas en los grupos A partir de 1995, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.002$, y en los grupos de partir de 1995, y Entre 1980 y 1994 con un valor $p=0.031$. En ambos análisis, el grupo de A partir de 1995 presentó menor puntuación en esta dimensión en relación a los otros grupos. La otra variable que presentó diferencias significativas fue Motivacion $F(3,71) = 3.80$, $p < .05$; en donde se encontraron diferencias significativas en los grupos A partir de 1995, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.008$. Asimismo, presentó menor puntuación el grupo de A partir de 1995. En el resto de las dimensiones no se hallaron diferencias estadísticamente significativas.

Para el objetivo número 3, se llevó a cabo un análisis de ANOVA con el fin de analizar si existen diferencias significativas entre los grupos de interés: Baby Boomer, Generación X, Millennials y la Generación Z, en relación a la satisfacción laboral percibida. Donde se analizaron las cinco dimensiones del Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

Tabla 7

	F	gl	p
Satisfacción intrínseca del trabajo	1.46	71	0.233
Satisfacción con las prestaciones recibidas	2.85	71	0.043*
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	2.18	71	0.098
Satisfacción con la supervisión	3.01	71	0.036*
Satisfacción con la participación	1.92	71	0.134
Satisfacción Laboral Total	2.98	71	0.037*

*Nota. *p < .05.*

Los resultados de la prueba ANOVA (Tabla 7) determinaron que existen diferencias estadísticamente significativas en la variable de Satisfacción Laboral $F(3,71) = 2.98, p < .05$; en donde se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los grupos Entre 1948 y 1963, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.024$. En dicho análisis, el grupo de Entre 1964 y 1979 presentó menor puntuación en relación a los otros grupos. Las dimensiones en dicha variable que presentaron diferencias significativas fueron Satisfacción con las Prestaciones Recibidas $F(3,71) = 2.85, p < .05$; en donde se encontraron diferencias significativas en los grupos Entre 1948 y 1963, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.028$. En esta dimensión, el grupo de Entre 1964 y 1979 presentó menor puntuación en relación a los otros grupos. La otra variable que presentó diferencias significativas fue Satisfacción con la Supervisión $F(3,71) = 3.01, p < .05$; en donde se encontraron diferencias significativas en los grupos Entre 1948 y 1963, y Entre 1964 y 1979 con un valor $p=0.023$. En dicho análisis, el grupo de Entre 1964 y 1979 presentó menor puntuación en relación a los otros grupos. En el resto de las dimensiones no se hallaron diferencias estadísticamente significativas.

Discusión

El objetivo general de esta investigación es explorar las diferencias generacionales en el estrés percibido, inteligencia emocional y la satisfacción laboral en adultos entre 18 y 65 años residentes en AMBA que estén trabajando actualmente. Para cumplir con dicho objetivo, se utilizó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Cano y cols. (2007), el Test de Inteligencia Emocional de Emily Street (2002), y el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).

El segundo objetivo de esta investigación, es explorar si existen diferencias generacionales en el nivel de estrés laboral percibido y las herramientas de inteligencia emocional de cada generación.

La primera hipótesis planteada para este objetivo postulaba que los participantes de la Generación Z presentarían mayor manejo emocional en el trabajo en comparación a las otras generaciones. Se hallaron diferencias significativas en el uso de las herramientas de la inteligencia emocional entre la Generación Z y la Generación X ($p > .01$), en donde las dimensiones de Autocontrol y Motivación presentaron diferencias estadísticamente significativas entre estas dos generaciones.. También se hallaron diferencias entre la Generación Z y los Millennials ($p > .05$), en la dimensión de Autocontrol. El grupo de A partir de 1995 presentó menor puntuación en estas dimensiones en relación a los otros grupos.

La dimensión de Autocontrol, se define como la capacidad de manejar adecuadamente el estrés, adaptándose a las circunstancias y equilibrando sus consideraciones tanto racionales como emocionales. En este estudio, la Generación Z, fue la que menor puntuación obtuvo en dicha dimensión; lo cual indica la falta de equilibrio y adaptación ante los momentos estresantes que se presentan en el día a día en el ámbito laboral. La Motivación, se define como la capacidad de tomar iniciativa, tener una perspectiva positiva y creativa, para también inspirar a otros; de la misma manera, el estudio presenta la falta de motivación en la Generación Z. Esto se puede traducir por la falta de interés laboral de esta generación. Por lo contrario, el interés social, ambiental, económico y tecnológico que presenta esta generación en el estudio llevado a cabo por Gabriela Hincapie (2022). En este sentido, los resultados encontrados no coinciden con los datos hallados en otros trabajos de investigación donde exhiben que en relación a la inteligencia emocional, se presentan mayores dificultades en los Millennials que en las otras generaciones (Konrath et al., 2011).

Sin embargo, en la variable de Inteligencia emocional no se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre la Generación Z y los Baby Boomer, como se había planteado en la hipótesis. Esto se puede explicar a raíz del estudio de Gabriela Hincapie (2022), en el cual determina que los Baby Boomers insisten en que las emociones personales deben ser sacadas del ámbito laboral, de esta forma presentan mayor autocontrol. Y que esta generación abunda en motivación en relación a lo laboral ya que lo utilizan como un espacio de productividad, compromiso y satisfacción.

La segunda hipótesis planteada para este objetivo postulaba que tanto la generación Baby Boomer como la Generación X presentan menores niveles de estrés laboral en comparación a la Generación Z y los Millennials. En esta investigación para medir el estrés laboral, se analizaron las diferencias en las Estrategias de Afrontamiento entre las diferentes generaciones.

En la dimensión de Autocrítica, se presentaron diferencias en la Generación Z y la Generación X ($p > .05$), en donde la Generación Z presentó mayores niveles de autocrítica que aparece ante la ocurrencia de una situación estresante o su manejo inadecuado. Sin embargo, también se encontraron diferencias en los entre la Generación Z y los Millenials ($p > .05$), en donde también, la Generación Z presentó mayores niveles de autocrítica. En este sentido, los datos hallados no coinciden con lo planteado en la hipótesis. Esto se puede relacionar con lo planteado en la investigación llevada a cabo de Deloitte (2014), donde muestra las diferencias en el mundo laboral teniendo como muestra del estudio al grupo de los Millennials quienes se muestran disconformes ante las estructuras rígidas de trabajo. Como resultado, el estudio demuestra que esta generación está constantemente en la búsqueda de un trabajo que cumpla sus expectativas tanto personales como profesionales. De esta forma, al tener tan claros sus objetivos y expectativas, van a buscar ámbitos que se acoplen a las mismas. Asimismo, ante la ocurrencia de una situación estresante o su manejo inadecuado, este grupo generacional tiende a buscar otro trabajo en donde pueda seguir su crecimiento profesional y personal sin la existencia de estos factores estresantes, y de esta forma evitando la situación estresante. Del mismo modo, se puede explicar la diferencia de la autocrítica como estrategia de afrontamiento entre estas dos generaciones. Otro estudio (Gonzales Ramirez & Landero Hernandez, 2021) encontró diferencias entre los Millennials, la Generación X y los Baby Boomers. En donde los Millennials presentaron mayor estrés en el ámbito laboral. Sin embargo, este estudio se focalizó en determinar la baja tolerancia a la

frustración de las generaciones, y los Millennials fueron los que mayor puntuación presentaron. Entonces, dicho estudio estaría complementando los resultados de la presente investigación, en la cual se halló e interpretó de que este grupo evita dichas situaciones estresantes y cambia de espacio laboral.

En la dimensión de Retirada Social se encontraron diferencias en la Generación Z y la Generación X ($p > .05$), en donde la Generación Z presenta mayor nivel de retirada social. Estas estrategias de retirada social, indica el alejamiento de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante. De este modo, el resultado presentado confirma la hipótesis planteada para este objetivo. Esto se puede explicar a partir de una revisión bibliográfica llevada a cabo por Valencia Ortiz et. al (2021). El estudio indica que a partir del uso excesivo de redes sociales o TIC en la Generación Z, se ha producido un gran aislamiento social por parte de los jóvenes; sobre todo luego de la pandemia. A partir de esto, se puede explicar la diferencia en los resultados obtenidos en la presente investigación y la hipótesis planteada para este objetivo.

No obstante, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la variable de Estrategias de Afrontamiento entre la Generación Z y Millennials, con los Baby Boomer. Esta última generación, presentó valores correspondientes a la media de dicha variable; lo cual puede relacionarse con el estudio de Gabriela Hincapie (2022), que se centró en analizar y describir los aspectos y cualidades de las diferentes generaciones. La autora encontró que esta generación se enfoca, a diferencia de las otras, en respetar el ámbito laboral como un lugar de trabajo y no un espacio recreativo o social. En donde este grupo se muestra más comprometido con el quehacer laboral y no lo percibe como una situación estresante sino que como un paso previo a su retiro en su empresa. De este modo, las estrategias de afrontamiento en el trabajo, se presentan de manera esperable, ya que vivencian a lo laboral como algo que quieren y deben hacer, y no como una situación estresante marcada por obligaciones.

Por último, el tercer objetivo de esta investigación, se centró en comparar la satisfacción laboral percibida según cada generación. La hipótesis planteada para este objetivo plantea que los adultos pertenecientes a la generación Baby Boomer y Generación X presentarán mayor satisfacción laboral percibida en comparación a la Generación Z y los Millennials. Sin embargo, en este estudio se hallaron diferencias estadísticamente significativas entre los Baby Boomers y la Generación X ($p > .05$), en donde la Generación X presentó menor satisfacción laboral en relación a las otras generaciones. Las dimensiones en

dicha variable que presentaron diferencias significativas fueron Satisfacción con las Prestaciones Recibidas y Satisfacción con la Supervisión, en la cual se hallaron diferencias entre las mismas generaciones, los Baby Boomers y la Generación X ($p > .05$). En ambas dimensiones, la Generación X presentó menor puntuación en relación a los otros grupos. Estos resultados hallados coinciden con los resultados de una investigación previa realizada en España (Lasierra, 2019) que indica que la Generación X se siente más satisfecha ante la existencia de prestaciones recibidas acorde a sus espectáculos, clima laboral estable, las relaciones interpersonales entre supervisores y compañeros. y la posibilidad de una vida por fuera del trabajo. Por ende, ante la falta de estos recursos y factores laborales, esta generación se encuentra mayormente insatisfecha a nivel laboral. La generación Baby Boomer, por lo contrario, fue la que mayor satisfacción laboral presentó en los resultados de esta investigación. Lo cual estaría de la mano con la hipótesis planteada para este objetivo, y el estudio de Lasierra (2019) el cual determina que los Baby Boomer valoran por encima de todo la satisfacción laboral en relación al desempeño, el compromiso, y el cumplimiento con la cultura y objetivos organizacionales, lo cual se observó en los resultado hallados para el objetivo específico número dos.

Limitaciones

Con respecto a las limitaciones de esta investigación, se debe tener en cuenta que las investigaciones previas a esta que se utilizaron como referentes en el Estado del Arte, no son de Argentina. Asimismo, no se halló ningún estudio que buscará evaluar las diferencias generacionales en el estrés percibido, la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral en Argentina, ni en otras partes del mundo. De esta manera, en el presente estudio no contó con investigaciones previas que precisamente discutieran sobre el tema en cuestión, lo cual obstaculizó el proceso de elección metodológica de la investigación.

Con respecto al cuestionario sociodemográfico utilizado en la presente investigación, se podrían haber realizado más preguntas en relación a la edad (en números), el lugar de trabajo y tamaño de la empresa. De esta forma, los resultados hubiesen sido mejor interpretados a nivel estadístico. Se considera que esto limitó la investigación, ya que no se pudieron hacer análisis más profundos en relación a lo mencionado previamente. En relación a los otros test, se pudo haber elegido una batería más acotada para los participantes ya que se observó en el

análisis de la confiabilidad que los participantes respondieron con menor coherencia hacia el final del cuestionario.

Por último, cabe destacar una limitación de sesgo en relación a estar actualmente bajo un tratamiento psicológico o psico farmacológico por alguna patología mental relacionada al estrés, ansiedad o trastornos depresivos. Este fue una limitación a la hora de armar dicho cuestionario ya que se preguntó: ¿Actualmente estás bajo tratamiento psicológico y/o psicofarmacológico por alguna patología mental relacionada al estrés, ansiedad o trastornos depresivos?. De esta forma, no se incluyeron varios casos los cuales podrían ser de participantes que resultaron estar transitando un momento de cambio o una crisis perteneciente al ciclo vital que están transitando, y que no corresponden a un trastorno de ansiedad, estrés o un trastorno depresivo.

Aportes y líneas futuras

La presente investigación aporta evidencia empírica acerca de las diferencias generacionales en el estrés percibido, la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral en AMBA. En la actualidad no se disponen investigaciones que indaguen la relación existente entre los cortes generacionales y las variables de interés. Por lo cual, este estudio contribuye al ámbito de Recursos Humanos y la Psicología, más específicamente a la Psicología Organizacional; ayudando a comprender la importancia de las diferentes generaciones, sus necesidades, objetivos y miedos.

Con el objetivo de aportar herramientas a la Psicología Organizacional, resulta provechoso en líneas futuras seguir indagando acerca de las diferencias generacionales más en profundidad. Teniendo en cuenta la empresa donde el sujeto se desarrolla, la cantidad de empleados, el espacio laboral con el que cuenta, su clase socio-económica y sus objetivos personales o profesionales en el trabajo. Asimismo, indagar sobre los aspectos psicológicos y físicos de la persona para hacer un análisis más profundo del estrés laboral y las herramientas de inteligencia emocional.

Conclusión

Actualmente, diversos estudios plantean las diferencias generacionales en diferentes ámbitos de la vida cotidiana. El trabajo juega un papel muy importante en la vida del sujeto, ya que lo acompaña en la mayor parte de esta. Sin embargo, no todos los sujetos transitan la vida laboral de la misma manera. Los cortes generacionales que se encuentran en el mundo laboral se deben de tener en cuenta para un análisis más profundo del sujeto en el trabajo. Se debe tener en cuenta como cada generación transita los obstáculos laborales del día a día, ya que no es la misma para cada una.

La Generación Z, los más jóvenes, presentaron menor adaptabilidad y herramientas de Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento debido a su inflexibilidad y acercamiento excesivo a la tecnología. Lo cual como se observó en los resultados, se traslada en la retirada o aislamiento social, la falta de autocontrol emocional bajo las situaciones estresantes de la vida laboral, y la diferencia motivacional de esta generación en relación a los otros grupos. Los Millennials, presentan mayores Estrategias de Afrontamiento ante las situaciones estresantes presentes en el día a día. Así como, gran disconformidad con las estructuras rígidas y retirada ante situaciones laborales que no son de su agrado. La Generación X, presenta mayor insatisfacción con la remuneración y mayor insatisfacción con la supervisión lo cual incide en una baja satisfacción laboral. Por último, los Baby Boomers se encuentran bastante satisfechos con la supervisión lo cual incide en el aumento satisfacción laboral con respecto a las otras generaciones. También presentan estrategias de afrontamiento esperables y herramientas de inteligencia emocional para poder transitar los diferentes desafíos que aparecen en relación a la vida laboral.

Existen diferencias generacionales en el estrés percibido, la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral. En el campo de la Psicología Organizacional, es de suma importancia contemplar estas diferencias para adaptarse a las necesidades de cada generación con el fin de hacer más placentero el trabajo. De esta forma, se debe tener en cuenta realizar actividades y reuniones con el personal para analizar sus problemas, ideas de mejoras y obstáculos en lo laboral, y así generar mayor satisfacción y participación laboral. También, se deberían realizar programas de prevención de Estrés Laboral y promoción de las herramientas de inteligencia emocional mediante charlas y actividades de extensión para los empleados.

Referencias bibliográficas

- Caballero Rodríguez, K., (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. *Revista de Currículum Y Formación de Profesorado*, 6 (1-2), 1–10. ISSN: 1138-414X DOI: [56751267012](https://doi.org/10.1590/1678-7153.201427301)
- Cano, G.F., Rodríguez, F.L. & García, M.J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. Actas Españolas de Psiquiatría. *Universidad de Sevilla Actas Esp Psiquiatr*; 35 (1), 29-39. DOI: [10.1590/1678-7153.201427301](https://doi.org/10.1590/1678-7153.201427301)
- Extremera, Natalio; Fernández-Berrocal, Pablo (2006); Peter Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). España: *Universidad de Oviedo*. 18 (1), 42-48. ISSN: 0214-9915. DOI: [/727/72709506](https://doi.org/10.1590/1678-7153.201427301)
- Gimenez Espert, María; Prado Gascó, Vicente & Soto-Rubio, Ana. (2020). Psychosocial Risks, Work Engagement, and Job Satisfaction of Nurses During COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*. 8 (566896). DOI: [10.3389/fpubh.2020.566896](https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896)
- Goleman, D. (2022). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. *Editorial B, México*. 1 (22), 12-22. ISBN: [6073810172](https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896)
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2001). Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. España: *Editorial Kairós*. 17 (1), 39-74. ISBN: [9788499883205](https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896)
- González, R. (2011). La incorporación de la Generación Y al mercado laboral. El caso de una Entidad Financiera de la ciudad de Resistencia. *Palermo Business Review*, 5 (1), 68-77. ISSN: 0328-5715. DOI: [/PBR5/5](https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.566896)
- González Ramírez, M; Landero-Hernández, R (2021) Diferencias en tolerancia a la frustración entre Baby Boomers, Generación X y Millennials. *Facultad de Psicología*

- de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. *Ansiedad y Estrés*, 27 (2-3), 89-94. ISBN: 2174-0437. DOI: [10.5093/anyes2021a12](https://doi.org/10.5093/anyes2021a12)
- González Toscanini, L. (2021) Tensiones generacionales y su impacto en el clima laboral. *Facultad de humanidades, Universidad de Belgrano*. 4-11. DOI: [123456789/9489/](https://doi.org/123456789/9489/)
- Gutiérrez, R., Ángeles Y. (2012) Estrés organizacional. México: *Editorial Trillas*. 1, 101-185. ISBN: [978-607-17-1166-3](https://doi.org/978-607-17-1166-3)
- Herzberg, F. (2003). One More Time: How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*. 81 (1), 87-96. DOI:[10.1007/978-1-349-02701-9_2](https://doi.org/10.1007/978-1-349-02701-9_2)
- Hincapié Mendoza, G., & Mejía Mejía, V. (2022). Incidencia de las Diferencias Generacionales en la Cultura Organizacional. Estudio de caso empresa Energía y Potencia. *Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia*. 1, 29-35. DOI:[10495/31640/8/](https://doi.org/10495/31640/8/)
- Konrath, S. H., O'Brien, E. H., & Hsing, C. (2011). Changes in dispositional empathy in American college students over time: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review: 15*(2), 180-198. DOI:[10.1177/1088868310377395](https://doi.org/10.1177/1088868310377395)
- Kowske, B. J., Rasch, R., & Wiley, J. (2010). Millennials' (Lack of) Attitude Problem: An Empirical Examination of Generational Effects on Work Attitudes. *Journal of Business and Psychology*. 25, 265–279. DOI:[10.1007/s10869-010-9171-8](https://doi.org/10.1007/s10869-010-9171-8)
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. *Barcelona: Ediciones Martínez Roca*. ISBN: [84-270-1013-3](https://doi.org/84-270-1013-3)
- Laissera, J. (2019) Diferencias generacionales en el trabajo en España. Una revisión. *Universidad de Zaragoza, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, Economía Aplicada*. 21(4) 953-969. ISSN: 1806-4892. DOI: [10.7819/rbgn.v21i5.4024](https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i5.4024)

- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004) Organización Internacional del Trabajo. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Universidad de Nottingham*. 3, 8-22. ISSN: 1729-3510. DOI:[/10665/42756/9243590472](https://doi.org/10.10665/42756/9243590472)
- Liam, V. (1997) Moderating effects of work-based support on the relationship between job insecurity and its consequences. *National University of Singapore*. 11 (3), 251-266. DOI:[10.1080/02678379708256839](https://doi.org/10.1080/02678379708256839)
- Magallanes Correa, M. (2022). Inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral. *Revista científica Ciencia Educ, Venezuela*. 8(1), ISSN: 2610-816X. DOI: [/480/4802861020](https://doi.org/10.480/4802861020)
- Mason, C.M., & Griffin, M.A. (2002). Group Task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small group research*. 33(3), 271-312. DOI:[10.1177/10496402033003001](https://doi.org/10.1177/10496402033003001)
- Médica Mundial, A. (2009). Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Anales Del Sistema Sanitario De Navarra*, 24(2), 209–212. DOI: [10.23938/ASSN.0522](https://doi.org/10.23938/ASSN.0522)
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. (The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire). *Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review. The University of Western Ontario Canada*. 1 (1), 61-89. DOI:[/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

- Muñoz Adánez, A. (1990) Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, *Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid*.
- Muñoz Martínez, A. (2016) Cultura Organizacional y Brecha Generacional: Caso IIESCA. *Universidad Veracruzana, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas, Xalapa, Veracruz, México*. DOI: [/123456789/47015](https://doi.org/10.123456789/47015)
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Facultad de Psicología UNAM. Revista Salud Uninorte*. 35 (1), 156-184. DOI: [/817/81762945010](https://doi.org/10.817/81762945010)
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Prevención, trabajo y salud*, 13 (1-12),
- Pozzi, Sofia M. (2013). Generación “Y”: Sus expectativas laborales. Investigación acerca de los factores que buscan los jóvenes Millennials en sus trabajos y su impacto sobre el contrato psicológico. *Un estudio de las expectativas laborales de los graduados de la Universidad de San Andrés. Universidad de San Andrés T.L. Adm.* DOI: [/10908/2588](https://doi.org/10.10908/2588)
- R Core Team (2021). *R: A Language and environment for statistical computing*. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).
- Revelle, W. (2019). *psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research*. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=psych>.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996) Administración. *México: Prentice-Hall Hispanoamericana*. 8 (1). ISBN: [970-26-0555-5](https://www.isbn-international.org/product/9780205195390)
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018, julio). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social (Gobierno, gob.mx)*. Recuperado el 3 de agosto de 2018. <http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/pdf/perfiles/perfil%20nacional.pdf>

- Siegrist J.(1996) Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. *J Occup Health Psychol.* 1(1), 27-41. DOI: [10.1037//1076-8998.1.1.27](https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27).
- Singh, M., & Bhattacharjee, A. (2019). A Study to Measure Job Satisfaction. Among Academicians Using Herzberg's Theory in the Context of Northeast India. *Global Business Review*, 21(1), 197-218. DOI:[10.1177/0972150918816413](https://doi.org/10.1177/0972150918816413)
- Sterrett, E. A. (2000). The manager's pocket guide to Emotional Intelligence. *HRD Press*. ISBN 0-87425-597-6. DOI: [123456789/44520/1/272](https://doi.org/123456789/44520/1/272)
- Tapscott D. y Barnard R., (2006). Artículo: La Generación Net llegó a las empresas. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas.* 1(3). 24-48. ISSN: 1856-1594 . DOI: [70910303](https://doi.org/70910303)
- Tang, N., Wang, Y., & Zang, K. (2017) Values of Chinese generation cohorts: Do they matter in the workplace? *Organizational Behavior and Human Decision Processes.* *Shanghai Jiao Tong University.* 143, 8-22. DOI: [2017.07.007](https://doi.org/2017.07.007)
- The Jamovi project (2022). *Jamovi.* (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Twenge, J. M., Campbell, s. M., Hollman, B. J., & Lance, C. E. (2010). Generational Differences in Work Values: Leisure and Extrinsic Values Increasing, Social and Intrinsic Values Decreasing. *Journal of Management.* 36 (5), 1117-1142. DOI: [10.1177/0149206309352246](https://doi.org/10.1177/0149206309352246)
- Valencia-Ortiz, R., Cabero-Almenara, J., Garay Ruiz, U. y Fernández Robles, B. (2021). Problemática de estudio e investigación de la adicción a las redes sociales online en jóvenes y adolescentes. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 18, 99-125. DOI: [10.51302/tce.2021.573](https://doi.org/10.51302/tce.2021.573)

Anexos

1) Consentimiento Informado:

Consentimiento para participar de un proyecto de investigación:

Diferencias generacionales en el estrés percibido, inteligencia emocional y satisfacción laboral

Estimado participante, mi nombre es Josefina Serra y soy estudiante de la Lic. en Psicología en la Universidad Argentina de la Empresa. Actualmente me encuentro llevando a cabo una tesis de grado.

Usted ha sido invitado a participar de este estudio. A continuación, se entrega la información necesaria para tomar la decisión de participar voluntariamente. Utilice el tiempo que desee para estudiar el contenido de este documento antes de decidir si va a participar del mismo.

- Si usted accede a estar en este estudio, su participación consistirá en responder una serie de cuestionarios para el análisis de las diferencias generacionales en el manejo del estrés y emociones en el trabajo. Los cuestionarios tomarán un tiempo aproximado de 30 minutos.
- Al tomar parte en este estudio usted puede estar expuesto a los siguientes riesgos: exposición a temáticas sensibles en relación al estrés laboral y manejo emocional.
- Aunque usted acepte participar en este estudio, usted tiene derecho a abandonar su participación en cualquier momento, sin temor a ser penalizado de alguna manera. El investigador se reserva el derecho de terminar su participación si este considera que es para su beneficio, o para el bien del estudio.
- Usted puede o no beneficiarse directamente por participar en este estudio. El investigador, sin embargo, podrá saber más sobre las diferencias generacionales en el manejo del estrés y emociones en el trabajo. La participación en este estudio no conlleva costo para usted, y tampoco será compensado económicamente.
- La participación en este estudio es completamente anónima y el investigador mantendrá su confidencialidad en todos los documentos.

- El participante no obtendrá los resultados/hallazgos del estudio.
- El estudio se realizará con fines académicos.
- Si usted tiene preguntas sobre su participación en este estudio puede comunicarse con la investigadora responsable, Josefina Serra (jserra@uade.edu.ar) estudiante de la Lic. en Psicología en la Universidad Argentina de la Empresa con ayuda de la Prof. Guía Verónica Ramírez y Florencia Assalone del Depto. de Psicología de la Universidad Argentina de la Empresa.

Acta de consentimiento informado:

Yo acepto participar de forma voluntaria y anónimamente en la tesis de grado, dirigida por Josefina Serra estudiante de la Lic. en Psicología dictado por el Depto. de Psicología en la Universidad de Argentina de la Empresa. Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación. En relación a ello, acepto responder, una serie de cuestionarios para la investigación sobre las diferencias generacionales en el manejo del estrés y las emociones en el trabajo.

Declaro haber sido informado/a que mi participación no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que la información será analizada por los investigadores en forma grupal y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de cada joven de modo personal. La información que se obtenga será guardada por el investigador responsable en dependencias de la Universidad Argentina de la Empresa y será utilizada sólo para este estudio.

2) Cuestionario Socio Demográfico:

1. Año de nacimiento:
 - Entre 1948 y 1963
 - Entre 1964 y 1979
 - Entre 1980 y 1995
 - A partir del 1995
2. Género
 - Hombre
 - Mujer
 - Prefiero no decirlo
3. Nivel educativo alcanzado
 - Primario incompleto
 - Primario completo
 - Secundario incompleto
 - Secundario completo
 - Universitario incompleto
 - Universitario completo
4. Lugar de residencia
 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
 - Área Metropolitana de Buenos Aires
5. ¿Estás trabajando actualmente?
 - Si
 - No
6. Si la respuesta fue sí:
 - Trabajo en relación de dependencia
 - Trabajo de forma independiente
7. ¿Actualmente estás bajo tratamiento psicológico y/o psicofarmacológico por alguna patología mental relacionada al estrés, ansiedad o trastornos depresivos?
 - Si
 - No

3) Inventario de estrategias de afrontamiento de Cano y cols. - Cano, Rodríguez y García (2007)

Inventario de Estrategias de Afrontamiento

0	1	2	3	4
En absoluto	Un poco	Bastante	Mucho	Totalmente

1. Luché para resolver el problema
2. Me culpé a mi mismo
3. Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés
4. Deseé que la situación nunca hubiera empezado
5. Encontré a alguien que escuchó mi problema
6. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente
7. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado
8. Pasé algún tiempo solo
9. Me esforcé para resolver los problemas de la situación
10. Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché
11. Expresé mis emociones, lo que sentía
12. Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase
13. Hablé con una persona de confianza
14. Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas
15. Traté de olvidar por completo el asunto
16. Evité estar con gente
17. Hice frente al problema
18. Me critiqué por lo ocurrido
19. Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir
20. Deseé no encontrarme nunca más en esa situación
21. Dejé que mis amigos me echaran una mano
22. Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían
23. Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más
24. Oculté lo que pensaba y sentía

25. Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran
 26. Me recriminé por permitir que esto ocurriera
 27. Dejé desahogar mis emociones
 28. Deseé poder cambiar lo que había sucedido
 29. Pasé algún tiempo con mis amigos
 30. Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo
 31. Me comporté como si nada hubiera pasado
 32. No dejé que nadie supiera cómo me sentía
 33. Mantuve mi postura y luché por lo que quería
 34. Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias
 35. Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron
 36. Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes
 37. Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto
 38. Me fijé en el lado bueno de las cosas
 39. Evité pensar o hacer nada
 40. Traté de ocultar mis sentimientos
- Me consideré capaz de afrontar la situación

Ítems de cada dimensión:

	Factores Primarios	Ítems de estudio
1	Resolución de Problemas (REP)	1, 9, 17, 25, 33
2	Autocrítica (AUT)	2, 10, 18, 26, 34
3	Expresión Emocional (EEM)	3, 11, 19, 27, 35
4	Pensamiento Desiderativo (PSD)	4, 12, 20, 28, 36
5	Apoyo Social (APS)	5, 13, 21, 29, 37
6	Reestructuración Cognitiva (REC)	6, 14, 22, 30, 38
7	Evitación de Problemas (EVP)	7, 15, 23, 31, 39
8	Retirada Social (RES)	8, 16, 24, 32, 40

4) Autoevaluación de la inteligencia emocional de Emily Sterrett - Emily A. Sterrett (2002):

Autoevaluación de la Inteligencia Emocional

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

1. Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos) que señalan una reacción "visceral" emocional.
2. Admito de buena gana mis errores y me disculpo.
3. No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.
4. Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.
5. Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago patente
6. Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.
7. Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi nivel de energía cuando noto que está decayendo.
8. No me cuesta demasiado asumir riesgos prudentes.
9. Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.
10. Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía.
11. Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.
12. No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.
13. Cada día dedico algo de tiempo a la reflexión.
14. Yo tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer.
15. Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos.
16. Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.

17. Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación.
18. Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas.
19. Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento
20. Por lo general me siento cómodo en las situaciones nuevas.
21. No escondo mi enfado pero tampoco lo pago con otros.
22. Puedo demostrar empatía y acoplar mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.
23. Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.
24. Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo.
25. Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.
26. Expreso mis puntos de vista con honestidad y ponderación, sin agobiar.
27. Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas al trabajo.
28. Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.
29. Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.
30. Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin coacciones.

Ítems de cada dimensión:

	Factores Primarios	Ítems de estudio
1	Autoconciencia	1, 7, 13, 19, 25
2	Empatía	4, 10, 16, 22, 28
3	Autoconfianza	2, 8, 14, 20, 26
4	Motivación	5, 11, 17, 23, 29
5	Autocontrol	3, 9, 15, 21, 27
6	Competencias sociales	6, 12, 18, 24, 30

5) Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 - Meliá y Peiró (1989)

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

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

Ítems de cada dimensión:

	Factores Primarios	Ítems de cada dimensión
1	Satisfacción con la supervisión	14, 15, 16, 17, 19
2	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	7, 8, 9, 10, 11
3	Satisfacción con las prestaciones recibidas	4, 6, 12, 13, 18, 23
4	Satisfacción intrínseca del trabajo	1, 2, 3, 5
5	Satisfacción con la participación	20, 21, 22